الجمهـورية الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين

قـاسـي الطـاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

Référentiel de Certification

Hôtellerie option : gestion et administration hôtelière

Code N° HRT1808

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

BTS

V

2019

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DE MATIERES

INTRODUCTION

I - PRESENTATION DE LA PROFESSION

II - PRESENTATION DES COMPETENCES :

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

III - DESCRIPTION DES COMPETENCES :

- COMPETENCES PROFESSIONNELLES
- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

IV - MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES ET COMPLEMENTAIRES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

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

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

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

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

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

- Lui assure une mobilité professionnelle en

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I- DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1 – PRESENTATION DE LA SPECIALITE

1.1- Branche professionnelle : hôtellerie- Restauration- Tourisme

1.2- Dénomination de la spécialité :

Technicien supérieur en Hôtellerie /Option : Gestion et administration hôtelières

1.3- Définition de la profession :

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

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

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

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

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

1.4- ***Activités Principales :***

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2 – CONDITIONS DE TRAVAIL

2-1- Lieu de travail :

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

2-2- Caractéristiques physiques :

* *Eclairage :* Artificiel ou naturel.

* *Température et humidité :* Normale

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

* *Poussière :* Néant

NB : IL est appelé à être apte à travailler dans toutes les conditions à l'extérieure.

2.3- Risques et Maladies professionnelles :

- Liés aux maladies contagieuses
- Fatigue des yeux

2.4- Contacte sociaux :

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

2.5- Travail seul ou en équipe :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3 – EXIGENCES DE LA PROFESSION

3.1- Exigences physiques :

- Robustesse
- Indemne d'un handicap visuel ou auditif.
- Aucun handicapé physique
- Présentable
- Propre et habillé selon les circonstances
- Bonne constitution physique car le travail se fait à des heures décalées

3.2- Exigences Intellectuelles :

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

4– RESPONSABILITE :

4.1- Responsabilités matérielles :

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

4.2- Responsabilités décisionnelles :

- Relève des responsabilités des supérieurs hiérarchiques

4.3- Responsabilités morales :

- responsabilité sur la confidentialité information personnel des clients

4.4- Sécurité :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5 – POSSIBILITE DE PROMOTION

5.1- Cadre réglementaire :

- Conformément au statut règlement intérieur d'entreprise.

5.2- Par formation :

- Par expérience professionnelle.
- Par formation spécifique.

6 – FORMATION

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

6.3- Niveau de qualification : V

6.4- Diplôme : Brevet de Technicien Supérieur

II- **FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES**

Taches	Compétences professionnelles
T1-Accueillir et réceptionner les clients	**CP1 :** Accueillir et réceptionner les clients
T2-Assurer la réservation et l'utilisation des logiciels appropriés à l'hôtellerie	**CP2 :** Gérer les services de réservation
T3-Gérer l'occupation des chambres au niveau des étages d'hôtel	**CP3 :** gérer les services des étages
T4-Tenir la caisse et analyser son fonctionnement	**CP4 :** Tenir la caisse et analyser son fonctionnement
T5- s'informer sur le système d'information au sein d'un établissement hôtelier	**CP5 :** Gérer le système d'information au sein d'un établissement hôtelier
T6- contrôler les différents documents restaurant	**CP6 :** contrôler les différents documents restaurant
T7-Planifier les menus	**CP7 :** Planifier les menus
T8-Participer à la gestion de service Food and beverage	**CP8 :** Gérer le service Food and beverage
T9-gérer les approvisionnements	**CP9 :** Gérer les approvisionnements de l'établissement hôtelier
T10- participer à la gestion comptable et financier du l'établissement hôtelier	**CP10 :** Gérer les ressources financières de l'établissement hôtelier
T11- participer à la gestion des ressources humaines du L'établissement hôtelier	**CP11 :** Gérer les ressources humaines de L'établissement hôtelier.
T12- participer à la mettre en œuvre de L'organisation administrative et numérique du l'établissement hôtelier	**CP12 :** mettre en œuvre l'organisation administrative et numérique du l'établissement hôtelier
T13 - participer à la gestion commercial de L'établissement hôtelier	**CP13 :** Assurer la gestion commerciale de L'établissement hôtelier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III- FICHE DE PRESENTATION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

Discipline, domaines	Compétences complémentaires
Hygiène, sécurité et environnement (HSE)	**CC1 :** contrôler l'application de procédures qualité, hygiène, sécurité et environnement
- Techniques d'accueil	**CC2 :** Accueillir et réceptionner les clients
- Management hôtelier	**CC3 :** Appliquant les principes du management au domaine de l'hôtellerie et de la restauration.
- Législation hôtelier et touristique	**CC4:** Appliquer et respecter le cadre réglementaire de l'activité hôtelière
- Economie d'entreprise hôtelière	**CC5 :** Gérer une entreprise hôtellerie et de restauration
- Comptabilité financier et hôtelier	**CC6 :** enregistrer les opérations comptables et établir des états financiers selon le SCF et le Système uniforme de comptabilité hôtelière
- Comptabilité analytique	**CC7 :** Calculer les coûts en hôtellerie restauration par les déférentes méthodes
- Marketing hôtelière	**CC8 :** identifier les 04 politiques de marketing hôtelier
	CC9 : appliquer Les différentes formes de communication marketing au domaine de l'hôtellerie et de la restauration
- Techniques d'expression et de rédaction en français	**CC10 :** Communiquer en français oralement et par écrit
- Anglais	**CC11 :** Communiquer en anglais oralement et par écrit
- Allemand ou espagnol	**CC12 :** Communiquer en allemand ou en espagnol oralement et par écrit
- Informatique	**CC13 :** Utiliser l'outil informatique dans la gestion hôtellerie
- Méthodologie	**CC14 :** Rédiger le mémoire de fin de stage
- Protection du consommateur	**CC15 :** Utiliser ses droits et assumer ses responsabilités en tant que consommateur et acteur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.1 : DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- Enoncé de la compétence : CP 1 :

- Accueillir et réceptionner les clients

- Eléments de la compétence :

- Accueillir et répondre au différent renseignement de client
- appliquer les formalités relatives a l'arrivé des clients
- Informer les différents services sur les mouvements des clients.
- appliquer les formalités relatives au départ des clients
- prise en charge du client pendant son séjour
- Coordonner avec les autres services

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Moyens documentaires (brochures, guides, dépliants …)
- Téléphone, moyens informatiques

A l'aide de:

- De documents et du registre de la réception

Critères généraux de performance :

- Qualité d'accueil
- Respect des règles de courtoisie
- Respect des procédés de travail
- Respect du protocole d'accueil
- Conformité aux normes de l'hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence : CP 2 :**

- Gérer les services de réservation

- **Eléments de la compétence :**

- Appliquer les procédures de réservation
- Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres
- Calculer les différents ratios d'hébergement
- Coordonner avec las autres services

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Demande des clients,
- Demande d'agences de voyages,
- entreprises, sous traiteurs

A l'aide de :

- De plannings de réservation
- appels téléphoniques, faxes
- par internet (e-mail)
- demandes écrites
- directement au comptoir
- logiciels de réservation

Critères généraux de performance :

- Application juste de procédures de réservation
- Respect des délais
- Rapidité d'exécution de procédures de réservation
- Absence d'erreur
- Exactitude de calcul de rations d'hébergement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence : CP 3 :**

- gérer les services des étages

- **Eléments de la compétence :**

- contrôler la mise à blanc de la chambre et superviser le travail au niveau des étages selon les directives de la gouvernante
- Effectuer les formalités relatives au cas de délogement et informer le rom service
- Etablir les états d'occupation des chambres et des chambres disponibles.
- Inscrire toutes les statistiques d'hébergement
- Gérer et planifier le personnel au niveau des étages
- Coordonner avec les autres services

Conditions de réalisation :

A partir de :

- d'un demande de la part du client ou pour des raisons d'entretien
- des consignes de la gouvernante ou du chef de réception

A l'aide de :

- Différents documents
- tableau d'occupation de chambres

Critères généraux de performance :

- Agencement correct et contrôle minutieux de la chambre
- Respect des techniques relatives à la gestion des chambres
- Inscription juste et sans erreurs des statistiques d'hébergement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence : CP 4 :**

- Tenir la caisse et analyser son fonctionnement

- **Eléments de la compétence :**

  - **Facturer les prestations par client**
  - Procéder à l'encaissement selon les différents modes de paiement et vérifier le taux de Change et la monnaie
  - Verser toutes les recettes journalières à la caisse principale
  - effectuer le change et vérifier le taux de change et la monnaie
  - Enregistrer toutes les opérations courantes et les l'opération de change
  - Réaliser la clôture
  - Coordonner avec les autres services

Conditions de réalisation :

A partir de :

Différents, notes transmises à la réception par les : restaurants, service étages, cafétérias, blanchisserie, business center..etc.

A l'aide de :

- outils informatiques
- différents documents de la caisse et les éléments de facturation.

Critères généraux de performance :

- Respect des procédures de l'encaissement relatives à chaque mode paiement
- Enregistrement avec exactitude des frais de chambres, additionnels, TVA
- Absence d'erreurs
- Absence de toutes ratures et surcharge

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence : CP 5 :**

- Gérer l'information et sa diffusion ou sein d'un établissement hôtelier

- **Eléments de la compétence :**

- Communiquer les instructions du jour aux différents services inscrits sur le tableau de bord
- Faire la liaison entre son équipe et les supérieurs hiérarchiques
- Informer les clients pendant leur séjour sur le règlement intérieur de l'établissement
- Diffuser les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un hôtel relatives aux risques d'incendies ; au moyens de secours, en consignes et affiches
- Suivre le contrôle des différents points d'exploitation à travers le tableau de bord
- Décrire un système d'information de le l'entreprise hôtelière et de restauration

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Différents documents
- textes réglementaires
- Tableau de bord
- Outils de contrôle

A l'aide de :

- Outils informatique
- Logiciel de la gestion hôtelière
- logiciels de réservation

Critères généraux de performance :

- Maîtrise des situations de communication
- Pertinence des protocoles et des supports de communication utilisés
- Fiabilité de l'information et qualité de la diffusion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence : CP 6 :**

- contrôler les différents documents restaurant

- **Eléments de la compétence :**

- Tenir le planning du personnel de la salle restaurant
- Participer à la préparation et à l'agencement de la salle restaurant
- Tenir l'inventaire de l'équipement de la salle restaurant
- évaluer et contrôler le service
- contrôler les banquets

Conditions de réalisation :

A partir de :

- travaux pratique
- simulation
- étude de cas pratique

A l'aide de :

- des documents de restauration
- les menus
- équipement de la salle restaurant

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CP 7 :**

- Planifier les menus

Eléments de la compétence :

- présenter les menus
- élaborer les menus
- élaborer les menus spéciaux
- évaluer les cartes de menus

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Liste de besoins de la clientèle
- De recettes
- Commandes spéciaux
- Plan marketing de l'établissement

A l'aide de :

- Des produits disponibles
- Des règles et des procédures internes

Critères généraux de performance :

- Application correcte de normes de présentation des menus
- Application correcte des normes d'élaboration des menus
- Application correcte des normes d'élaboration des menus spéciaux
- Identification et évaluation juste des éléments de cartes de menus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence : CP 8 :

- Gérer le service Food and beverage

- Eléments de la compétence :

- Etablir les documents de contrôle des ventes « Food »
- Analyser et calculer les écarts selon les ventes réelles
- Etablir les documents de contrôle des ventes « beverage »
- effectuer le contrôle des ventes “Beverage” au bar

Conditions de réalisation :

A partir de :

- les fiches de recettes
- le livre des menus
- les cartothèques
- la mercuriale.
- Donnes sur l’état de stock
- des documents de vente

A l'aide de:

- cartes de menus, menus, menus de banquets, etc.
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- exactitude de calcules
- précision dans la gestion du fichier stock
- respect des procédures de rangement des produits
- valorisation optimale des stocks
- efficacité des procédures de veille a l’amélioration des conditions de stockage
- application des règles d’hygiène, de sécurité, d’ergonomie et d’environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CP 9 :**

  - Gérer les approvisionnements de l'établissement hôtelier

- **Eléments de la compétence :**

- définir les besoins en approvisionnement
- sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- négocie un contrat
- déclencher la commande et en assurer le suivi
- contrôler la livraison
- Gérer les stocks.

Conditions de réalisation :

A partir :

- Des fichiers fournisseurs
- documents commerciaux de l'achat
- fiches de stock

A l'aide de :

- les procédures de sélection des fournisseurs.
- des informations / documentations sur les produits, les services, les fournisseurs
- logiciel de gestion du stock

Critères généraux de performance :

- Les critères de sélection des fournisseurs sont définis et cohérents avec la politique d'achat, et d'approvisionnement.
- Les procédures classiques sont maîtrisées (appel d'offre, gré à gré, demande de prix)
- Calcul exact des valorisations des stocks
- Identification correcte des besoins en approvisionnement
- Exactitude de calcules
- Précision dans la gestion du fichier stock
- valorisation optimale des stocks
- efficacité des procédures de veille a l'amélioration des conditions de stockage
- respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et d'environnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CP 10 :

- Gérer les ressources financières de l'établissement hôtelier

- Eléments de la compétence :

-réaliser les prévisions de chiffre d'affaire
- déterminer le seuil rentabilité
- Elaborer les budgets d'exploitation (ventes, production, approvisionnement)
- analyser l'évolution et al composition des ventes
- élaborer le budget de trésorerie
- établir le bilan fonctionnel
- analyser l'équilibre financier
- Coordonner avec les autres services

Conditions de réalisation :

A partir de:

- Etats financiers
- Fichier comptable financier
- Données de chiffre d'affaire, charges fixes et variables
- Directives et orientations

A l'aide de :

- Outil informatique
- Logiciel approprié
- Calculatrice
- Nomenclature des comptes
- SCF

Critères généraux de performance :

- application correcte de techniques de prévision
- calcule correcte du seuil de rentabilité
- Respect des méthodes de calculs utilisées
- Respect des indicateurs de l'équilibre financier et des différents ratios
- Exactitude des calculs
- Pertinence de l'analyse des rapports

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CP 11 :**

Gérer les ressources humaines de l'établissement hôtelier

- **Eléments de la compétence :**

- Participer au recrutement ou à la promotion interne du personnel.
- Évaluer le personnel de l'équipe du travail.
- former du personnel à des procédures et techniques
- appliquer la règlementation du travail en vigueur
- Motiver et stimuler le personnel de l'équipe du travail
- gérer les conflits individuels du travail

Conditions de réalisation :

A partir de :

- procédures de gestion et d'administration du personnel.
- la politique de gestion des ressources
- humaines de l'entreprise
- les informations concernant le personnel

A l'aide de :

- des outils d'aide au recrutement (des exemples de Curriculum Vitae, de lettres de motivation)
- les guides d'entretien de recrutement
- les conventions collectives
- le diagnostic de besoins de formation
- le plan de formation de l'entreprise
- la réglementation en vigueur en matière de GRH (recrutement, formation, remunération, évaluation..)

Critères généraux de performance :

- La procédure de recrutement est rigoureuse et respecte le droit du travail
- Une évaluation des performances au plan individuel et collectif est réalisée méthodiquement
- Les méthodes d'évaluation sont mises en œuvre avec rigueur
- Les actions de formation, leurs contenus et leurs modalités sont adaptés aux besoins de l'équipe
- Les actions de stimulation correspondent aux objectifs de l'entreprise et aux besoins repérés
- La gestion des conflits individuels est adaptée à la nature des différends et Leur résolution est en conformité avec le règlement intérieur de l'entreprise.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CP 12 :

- Mettre en œuvre l'organisation administrative et numérique du l'établissement hôtelier

- Eléments de la compétence :

- Traiter le courrier électronique des clients
- Numériser les documents et les dossiers clients
- Diffuser les documents aux différents services
- Répondre a la correspondance
- Coordonner avec le business-center

Conditions de réalisation :

A partir de:

- différents documents et dossiers
- outils de traitement appropriés
- moyens bureautique

- **A l'aide de :**

  - mobilier de classement
  - outils informatique
  - Internet

Critères généraux de performance :

- Traitement rapide de courrier
- Application des règles de rédaction administratives et commerciales
- respect de la méthode du classement des dossiers
- Utilisation adéquate de l'Internet
- Classification adéquate des différents modes de classement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CP 13 :

- Assurer la gestion commerciale de l'établissement hôtelier

- Eléments de la compétence :

- Élaborer les prix des produits et des services et produits hôtelière
- Négocier à l'achat et a la vente
- animer les actions de promotion commerciales et publicitaires
- participer à des salons, foire, SITEV
- Prospecter les marchés
- Conseiller le client tout au long de son parcours en proposant une offre de services adaptés à chacun.
- Proposer des prestations adaptées aux attentes des clients et les mettre en place
- Utiliser des outils de prospection et de fidélisation de la clientèle.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- situation de marché
- Des renseignements comptables et statistiques internes

A l'aide de:

- les dossiers des fournisseurs sélectionnés
- des résultats commerciaux et financiers (tableaux de bord : marges, rotations, trafic clients, etc.…)
- un budget d'approvisionnement
- le diagnostic de l'offre
- le cahier des charges des produits ou services à acheter.
- les outils d'aide à l'achat
- Fichiers produits, Fichiers fournisseurs, clients
- des prestations
- Des outils d'information et de communication
- Des logiciels de gestion commerciale

Critères généraux de performance :

- Les techniques de négociation à l'achat sont maîtrisées.
- Les conditions obtenues sont conformes à la politique d'achat de produits et services
- Les outils d'aide à l'achat utilisés sont maîtrisés
- Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mise en œuvre.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2 : DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES

- Enoncé de la compétence CC1:

- Appliquer les règles de la profession en matière d'hygiène, de sécurité, de normes dans le respect de la législation

- Eléments de la compétence :

- Décrire les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un établissement hôtellerie
- Contrôler l'application des normes d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité au travail

- Contrôler l'application des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires et diététique (HACCP)
- **-** contrôler l'application des règles d'hygiènes relatives à la l'entretien et la manipulation des équipements et locaux de cuisine et du restaurant

- contrôler l'application des règles d'hygiène relatives à l'hygiène du personnel de cuisine et du restaurant

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Textes réglementaires en vigueur

A l'aide :

- Locaux.
- normes d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité
- matériels d'hygiène et de salubrité
- normes d'hygiène alimentaires et diététique (HACCP)

Critères généraux de performance :

- Respecter les règles liées à la législation sur l'hygiène
- Respecter les règles liées à la législation sur la sécurité
- respecter les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires et diététique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC2 :

Accueillir et réceptionner les clients

- Eléments de la compétence :

- Définir l'intérêt de l'accueil en milieu hôtelier
- Définir et classer les besoins de la clientèle en milieu hôtelier
- Ecouter et Répondre au client
- Traiter et pris en charge les objections de client

Conditions de réalisation :

A partir de :

- de mise en situation conformes à la réalité professionnelle
- simulation de l'accueil de la clientèle

A l'aide de :

- Les documents liés à l'activité d'accueil

Critères généraux de performance :

- Définition juste
- Segmentation adéquate des besoins de la clientèle
- Respecte et courtoisie à l'égard du client
- Respect des règles de communication verbales ou non verbales

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC3 :

Appliquant les principes du management au domaine de l'hôtellerie et de la restauration.

- Eléments de la compétence :

- Préciser le rôle du manager
- décrire le processus managérial (planification, organisation, direction et contrôle)
- Présenter et appliquer les outils de bases de management de l'entreprise hôtelière restauration
- Identifier le diagnostic stratégique d'une entreprise d'hôtellerie restauration

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique,
- de situations réelles d'entreprise du secteur hôtellerie

A l'aide de :

- Ouvrages techniques
- Supports d'information

Critères généraux de performance :

- Présentation correcte de l'entreprise en générale
- Identification exacte l'entreprise hôtelière et de restauration
- Présentation exhaustive des outils de bases de management de l'entreprise hôtelière

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC4 :

Appliquer et respecter le cadre réglementaire de l'activité hôtelière

- Eléments de la compétence :

- décrire l'organisation et le fonctionnement des établissements hôteliers.
- appliquer les règles liées à la construction et à l'exploitation des établissements hôteliers
- appliquer les règles relatives aux événements particuliers dans un hôtel
- appliquer les règles relatives aux bagages des clients

Conditions de réalisation :

A partir de :

- de mise en situation conformes à la réalité professionnelle

A l'aide de :

- textes réglementaires en vigueur

Critères généraux de performance :

- Maîtrise des vocabulaires juridiques liés à l'activité touristique de l'entreprise hôtelière
- identification et application correcte des règles relatives à l'hôtellerie
- identification et application correcte des règles liées à la construction et à l'exploitation des établissements hôteliers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC5 :

- Gérer une entreprise hôtellerie et de restauration

- Eléments de la compétence :

- Repérer les grandes fonctions de l'entreprise économique
- Identifier l'entreprise hôtelière et de restauration
- Identifier et classer les partenaires de le l'entreprise hôtelière et de restauration
- Identifier la structuration de l'entreprise et les différents critères de classification des entreprises
- Identifier les différentes composantes de l'environnement de l'entreprise

Conditions de réalisation :

A partir de :

- cas pratique
- de situations réelles d'entreprise du secteur hôtellerie

A l'aide de :

- Documents professionnelles de l'hôtellerie
- Ouvrages de l'hôtelière et restauration
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- identification correcte de l'entreprise hôtelière
- application correcte des méthodes de valorisation et gestion économique de stock
- établissement correcte de déférents documents de la gestion commerciale
- exactitude des calcules

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC6 :

- enregistrer les opérations comptables et établir des états financiers selon le SCF et le Système uniforme de la comptabilité hôtelière

- Eléments de la compétence :

- présenter les particularités comptables du secteur hôtelier
- présenter le Système uniforme de comptabilité hôtelière
- enregistrer les opérations comptables courantes (achat, ventes, paie.. .etc.)
- établir le bilan final
- le compte de résultat

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Règlementation en vigueur
- Principe de la partie double
- Méthodes et principes d'utilisation selon le SCF
- Textes réglementaires et statut de l'entreprise hôtelier
- Directives et consignes
- Ficher comptable financier

A l'aide de :

- Nomenclature des comptes (SCF)
-Documents comptables
-pièces comptables, journal, compte
- le Système uniforme de comptabilité hôtelière
- outil informatique
- Poste informatique disposant de ressources logicielles bureautique et comptables
- Calculatrice

Critères généraux de performance :

- Respect des principes de la partie double
- Enregistrement comptable correcte des opérations
- Fiabilité des résultats
- Respect des règles de présentation préconisées par le SCF
- Conformité stricte au SCF
- Sincérité et régularité des tableaux des états financiers

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC7 :

- Calculer les coûts en hôtellerie restauration par les déférentes méthodes

- Eléments de la compétence :

- identifier les déférents charges et coûts
- calculer le cout complet d'une prestation hôtelière par la méthode des coûts complets
- calculer le cout variable d'une prestation hôtelière par La méthode des coûts variables
- calculer le seuil de rentabilité

Conditions de réalisation :

A partir de :

- donnes de bilan comptable
- donnes de compte de résultat
- méthodes de calcule de cout

A l'aide de :

- calculatrice

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calcules

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CC8 :**

- identifier les 04 politiques de marketing hôtelier

- **Eléments de la compétence :**

- déterminer les particularités du produit hôtelier
- décrire le processus d'achat chez l'acheteur
- Déterminer les objectifs et les critères de segmentation du marché hôtelière
- Déterminer les éléments clés de la politique du produit en hôtellerie – restaurant
- Décrire les différents facteurs, méthodes et stratégies de Fixation des prix en hôtellerie – restaurant
- Décrire les circuits et les canaux de distribution en hôtellerie- restaurant
- élaborer un plan marketing d'un produit ou d'un service et assuré leur suivi

Conditions de réalisation :

A partir de :

- des produits hôteliers
- des données de seuil de rentabilité
- des données par rapport aux entreprises concurrentes

A l'aide de :

- guide, brocheur et catalogue
- outils informatique
- internet
- les TIC

Critères généraux de performance :

- Description juste et exacte du processus d'achat
- Des objectifs et critères clairement définis
- Détermination juste des prix des produits
- Description juste du circuit et canaux de distribution
-respect des étapes de réalisation d'un plan de marketing

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC9 :

- Appliquer Les différentes formes de communication marketing au domaine de l'hôtellerie et de la restauration

- Eléments de la compétence :

- Appliquer les techniques de promotion des ventes en hôtellerie
- Utiliser les moyens publicitaires dans la promotion des ventes
-

Conditions de réalisation :

A partir de :

- des produits hôteliers
- prix et tarifs

A l'aide de :

- guide, brocheur et catalogue
- annonces
- outils informatique
- les nouveaux TIC
- des moyens et supports de publicité

Critères généraux de performance :

- application adéquate des techniques de promotion des ventes
- utilisation appropriée des moyens de publicité
-

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC10

- Communiquer en français oralement et par écrit

- **Eléments de la compétence** :

- Connaître et respecter les conditions préalables et indispensables à toute communication orale
- Mémoriser et restituer par oral un message écrit ou oral.
- Reformuler un message oral.
- Choisir, ordonner, structurer les éléments de son propre message.
- Produire un message oral
- Produire un message écrit
- rédiger des document administratifs

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique (mise en situation) de :

* formulation de consignes
* questionnement à des fins d'information
* communication téléphonique
* entretien
* réponse argumentée à une demande
* restitution d'un message, reformulation personnalises d'un message
* prise de parole
* exposé bref

- L'étude de textes, de revues spécialisées propres à la profession
- La rédaction des lettres commerciales traitant des problèmes les plus courants de la profession (demandes de renseignements, établissements de devis, correspondances avec les agences étrangères, réclamations et suites à donner, etc.)

- prises de notes, rédactions ou contractions de textes, comptes rendus,

A l'aide de :

Le laboratoire de langues

Critères généraux de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Clarté de l'élocution ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles
- Rythme de conversation approprié.
- Rédaction correcte des documents
- Respect des règles de forme et de fond

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CC11**

- Communiquer en anglais oralement et par écrit

- **Eléments de la compétence** :

- Converser en français dans des
- Identifier le vocabulaire spécifique à la restauration
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,
- Rédiger des documents simples

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Politiques et des procédures de l'entreprise.

A l'aide de :

- Technologie de l'information et de la communication
- Registre des langues

Critères généraux de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles ;
- Rythme de conversation appropriée ;
- Clarté de l'élocution ;
- Respect des structures syntaxiques;
- Maîtrise les termes techniques et professionnels ;
- Vocabulaire professionnel adapté aux clients ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CC12**

  - Communiquer en allemand ou en espagnol oralement et par écrit

- **Eléments de la compétence** :

  - Acquérir les bases grammaticales
  - Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la gestion hôtelier et restauration
  - Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en hôtel,

Conditions de réalisation :

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

- **Enoncé de la compétence CC13 :**

  - Utiliser l'outil informatique

- **Eléments de la compétence :**

  - Décrire un micro-ordinateur
  - Utiliser un logiciel de traitement de texte
  - Utiliser un tableur
  - Exploiter l'Internet

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Micro-ordinateur et périphériques
- Logiciel de bureautiques
- Connexion internet

Critères généraux de performance :

- Description exacte d'un micro-ordinateur
- Utilisation correcte d'un logiciel de traitement de texte
- Utilisation correcte d'un tableur
- Exploitation efficace de l'Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Enoncé de la compétence CC14**

Rédiger le mémoire de fin de stage

Eléments de la compétence :

- Acquérir les notions de base de la méthodologie
- Utiliser la démarche méthodologique
- Rédiger le mémoire

Condition de réalisation :

A partir :

- Sujet de projet de fin d'études.
- Tout document relatif au projet

A l'aide :

- Logiciels de traitement de texte

Critères de performance :

- Respect des règles de rédaction et de mise en forme
- Respect des phases d'élaboration d'un mémoire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Enoncé de la compétence CC15

Utiliser ses droits et assumer ses responsabilités en tant que consommateur et acteur

Eléments de la compétence :

- Identifier ses droits et ses responsabilités
- S'informer en tant que consommateur
- Faire voir ses droits dans les grands secteurs de la consommation
- Reconnaitre les enjeux de sa consommation

Condition de réalisation :

A partir :

- manuel du consommateur
- support d'information
- prospectus

A l'aide :

- micro-ordinateur
- outils bureautiques

Critères de performance :

- utilisation de la terminologie appropriée
- identification exacte des droits et des responsabilités
- informations pertinentes au profit du consommateur
- procédure appropriée pour faire valoir ses droits
- identification correcte de l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر