الجمهـوريـة الجـزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين

MINISTERE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS

Institut National de la Formation Professionnelle

المعهد الوطني للتكوين المهني

PROGRAMME D'ETUDES

Hôtellerie
Option : Réception

Code : **HTO** 0706

Comité technique d'homologation

Visa N° : 236/04/03

CAP

Niv II

Avril 2006

. Chemin d'Hydra EL-BIAR -Alger - (Tél) : 92.24.27/36 (Fax) : 92.23.18 وطريق حيدرة –الأبيار – الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Données générales sur la profession

I - DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION :

1- Dénomination de la profession : Hôtellerie option : réception

2- Définition de la profession :

- Le commis de réception est un agent chargé dans les établissements hôteliers et para hôteliers d'aider le réceptionnaire dans la prise en charge et l'exécution des différentes taches liées aux formalités d'arrivée et de départ des clients et se tient à leur disposition pendant leurs séjours.

3- Tâches principales :

- S'occuper de la réservation des chambres et tenir à jour les plannings de réservation
- Aider le réceptionnaire ou le chef de réception selon la catégorie de l'hôtel dans la gestion d'occupation des chambres
- Effectuer les opérations nécessaires au délogement des clients
- Tenir et gérer les débours
- Renseigner les clients
- S'occuper de l'accueil des clients
- S'occuper des bagages des clients
- S'occuper du courrier du client
- Exécuter les opérations liées à la gestion de la caisse comme il peut aider le caissier dans les opérations de change

II - CONDITIONS DE TRAVAIL :

1- Lieu de travail :

- Dans les établissements hôteliers ou para-hôtellerie

2- Caractéristiques physiques :

- Robustesse
- Bonne Présentation
- Aucun handicap physique

3- Contacts sociaux :

- Contacts permanents avec une clientèle nationale ou étrangère
- Contacts avec les différents points de vente et service étages

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4- Risques et maladies professionnelles :

- Risque inhérent à la station debout
- Fatigue nerveuse

5- Travail seul ou en équipe :

- Travail en équipe et en contact permanent avec les autres services de l'hôtel

6- Exigences de la profession :

* Physiques :

- Excellente résistance physique et nerveuse (situation debout permanente, variation horaire)

* Intellectuelles :

- Sens de communication et très bonne mémoire visuelle
- Très bonne moralité
- Capacité d'organisation

* Contre indication :

- Aucun handicap physique ou psychomoteur

7- Responsabilité de l'opérateur :

* Matériel :

- Il est responsable du matériel mis à sa disposition : Micro–ordinateur, fax appareil téléphonique …etc.

* Décisionnelle : Relève de responsabilité du chef de réception

* Moral : Responsabilité sur la confidentialité de certaines informations personnelles des clients

* Sécurité : sur les objets de valeurs des clients

8- Possibilité de promotion :

- Accès au poste de réceptionnaire après expérience

9- Formation :

* Condition d'admission : 9ème AF

* Durée de formation : 12 mois

* Diplôme : CAP réception

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

PRESENTATION DES MODULES

Code	*Modules*	*Volume horaire*
MQ 01	- L'organisation hôtelière	70 H
MQ 02	- Hébergement	70 H
MQ 03	- Formalité d'arrivée et de départ	88 H
MQ 04	- Accueil	95 H
MQ 05	- Caisse	50 H
MQ 06	- Secrétariat	55 H
MC 01	- Réglementation hôtelière et touristique	40 H
MC 02	- Informatique	115 H
MC 03	- Techniques d'expression	150H
MC 04	- Présentation des attraits touristiques	80H
MC 05	- Anglais	195 H
H12	- Stage pratique	06 semaines (216h)
	Total	***1224 H***

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : L'organisation hôtelière

Code : H 1

Durée : 70 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Enumérer les différents types d'établissements hôteliers
- Décrire les structures d'un hôtel

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Situer les paramètres des principales écoles de pensée relatives à la gestion hôtelière
- Différencier et identifier les départements d'entreprises hôtelières, petites, moyennes et grande taille
- Caractériser les relations fonctionnelles et hiérarchiques entre les différents services D'un hôtel
- Décrire les documents de travail de chaque service notamment le service réception.

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : De documents de gestion et d'organisation hôtelière

A partir : Des situations réelles ou simulées

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Sens d'organisation
- Description exacte des services
- Ordonnancement logique des étapes de travail
- Utilisation appropriée des documents de gestion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Présenter les différents types d'établissement hôteliers - Enumérer et décrire les différentes structures d'un hôtel sur le plan : * Organisation * Missions * Personnel * Relation inter-service	- Les Différents types d'établissements hôteliers - Les différents modes d'organisation d'un hôtel * Départements hébergement . Missions et organisation . Personnel . Relation inter-service * Département, restauration et banquet . Missions et organisation . Personnel . Les différents types restaurants . Relation inter-service * Département réception . Organisation et missions . Personnel . Relation inter-service * Département activités et approvisionnement . Organisation et missions . Personnel * Service contrôle . Organisation et missions . Personnel * Département commercial	- Présentation exhaustive des établissements hôteliers - Identification précise des différents département aux services - Formulation judicieuse des missions de chaque structure

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Hébergement

Code : H 2

Durée : 70 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Décrire l'organisation du service hébergement
- Effectuer les réservations

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Identifier, décrire le système d'information propre au département hébergement
- Rédiger et compiler les données
- Evaluer et établir les différents ratios d'hébergement
- Effectuer et annuler les réservations

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : De données réelles relatives à la gestion d'hébergement

A partir : Des cas concrets

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Description exacte de l'organisation de l'hébergement d'un hôtel.
- Inscription juste et sans erreurs des statistiques d'hébergement
- Calcul exact des différents ratios
- Utilisation adéquate des différents documents d'hébergement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Présenter l'organisation du service hébergement : * Mission * Personnel * Documents de travail * La chambre * Le linge - Décrire les différents types de services effectués aux niveaux d'étages : * Room service * Lingerie * Délogement - Etre capable d'effectuer et d'annuler les réservations - Utiliser les nouveaux systèmes de réservation - Calculer les ratios d'hébergement	- Organisation du service Hébergement et relation inter-service - Personnel du service * Gouvernante, gouvernante d'étage, femme de chambre * Documents de travail - La chambre * Mobilier * Entretien * Contrôle - Le service à l'étage - Le délogement - Le linge - Les différents types de planning de réservation - Les moyens de réservation - L'évaluation des disponibilités - Enregistrement des réservations - Modifications des réservations, les nouveaux systèmes de réservation - Calcul des ratios d'hébergement	- Identification exacte des missions et tâches du service hébergement - Description exacte des différents types de planning et les moyens de réservation - Absence d'erreurs - Exactitude de renseignement - Rapidité d'exécution - Utilisation appropriée des nouveaux systèmes - Application des normes et ratios de l'établissement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception
Intitulé du module : Formalités d'arrivée et de départ

Code : H 3

Durée : 88 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Exécuter les opérations relatives à l'arrivée et au départ du client

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Préparer les arrivées
- Saisir l'enregistrement des clients
- Informer le client
- Préparer le départ
- Finaliser l'opération

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : De documents et du registre de la réception

A partir : De cas concrets

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Rapidité d'exécution
- Qualité d'accueil
- Respect des règles de courtoisie
- Respect des procédés de travail
- Exactitude des données
- Conformité aux normes de l'hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Effectuer les formalités liées à l'arrivée du client - Effectuer les formalités au départ du client	- Préparation de l'arrivée - Procédures d'accueil à l'arrivée - Mise à jour des documents - Réception des groupes - Préparation du départ - Le départ du client - Information des services - Mise à jour des documents	- Qualité d'accueil - Rapidité d'exécution - Respect des règles de courtoisie - Respect des méthodes de travail - Exactitude des données - Travail exécuter avec certitude et diligence - Conformités aux normes de l'hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Accueil

Code : H 4

Durée : 95 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Prendre en charge les différentes demandes des clients au niveau de l'accueil et pendant leurs séjours

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Répondre aux exigences des différents types de clientèle en hôtellerie
- Appliquer les protocoles de courtoisie
  * L'écoute avec attention aux clients
  * Aux types de demande

- Accueillir et répondre au téléphone des différentes demandes des clients

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide :

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

A partir : Simulations et étude de cas

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Engagement actif dans le processus d'accueil
- Attention particulière envers les clients
- Expression claire
- Respect du protocole d'accueil

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Définir et donner l'intérêt de la relation accueil en hôtellerie - Maîtriser les techniques d'accueil - Exécuter et prendre en charge les différentes demandes liées l'accueil des clients - Accueillir et répondre au différents renseignements au téléphone	- Définition de la relation d'accueil - Organisation de l'accueil - Technique d'accueil * L'écoute * L'entretien * Les règles de communication et tenues vestimentaires - Le rôle de l'agent d'accueil au niveau de réception * Bagage, surveillance des clés * Renseignement et information * Location et réservation - L'accueil téléphonique * Matériel * Guide téléphonique * La comptabilisation des appels * Règles de communication au téléphone	- Analyse exacte des besoins des demandes des clients - Rapidité de réponse - Respect des règles communication au téléphone

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Caisse

Code : H 11

Durée : 50 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Etre capable d'exécuter les différentes opérations de base de la caisse d'une réception d'hôtel

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Ouvrir la caisse
- Calculer l'état de compte du client
- Percevoir le paiement de l'état de compte du client
- Effectuer les encaissements et les décaissements
- Prendre en charge les opérations de change
- Utiliser les différents modes et moyen du paiement

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide *:*

- Le livre de caisse
- Les notes
- Moyen de classement
- De pièces justificatives requises
- des fonds de caisse
- Des bordereaux d'envoi

A partir : Des consignes et de mise en situation représentant l'état exact des tâches d'une caisse

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Absence d'erreurs d'enregistrement des données
- Achèvement dans les délais prévus des formulaires et rapports aux différents services

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Présenter les tâches du poste caisse ainsi que l'agencement du personnel nécessaire - Encaisser les différentes notes de clients et les moyens de paiement utilisés - Effectuer les différentes opérations relatives au change - Enregistrer et conserver les objets de valeur des clients	- Organisation de la caisse - Situations et agencement - Personnel - Fonctionnement, et document de travail - Les encaissements des notes des clients - Les moyens de paiements - Les caisses annexes - Récapitulation des encaissements - Les opérations de change - Les dépôts et coffre fort	- Présentation exacte des différents tâches, relation internes et documents du travail - Absence d'erreurs - Enumération exacte des moyens les plus utilisés pour le paiement - Suivi du taux de change des monnaies étrangère (devises)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Secrétariat

Code : H 10

Durée : 55 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Etre capable de prendre en charge le secrétariat du service réception

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Organiser et classer les différents documents de la réception
- Préparer le registre journalier des clients
- Acheminer les renseignements aux différents services
- Effectuer les taches administratives de la réception

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide *:*

- Des formulaires utilisés pour la prise en charge du secrétariat de réception
- Equipements informatiques
- Moyen de classement
- Registres et documents de réception

A partir : Des documents de travail et instructions pédagogiques

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Respect de l'éthique professionnelle
- Respect du délai d'exécution
- Application correcte du règlement de l'établissement (normes de travail)
- Détermination exacte des priorités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Etre capable de tenir à jour les différents documents et registre : * De la réception * De la conciergerie * De la caisse * Du service réservation - Etre capable de traiter, d'enregistrer et de classer le courrier du service réception	- L'organisation de la réception * Les différentes taches du service * Les relations inter-service - présentation et étude des documents de travail * Les documents de réception * Les documents de la réservation * Les documents de la caisse * Les documents de la conciergerie - Le courrier * La réception du courrier *Traitement et transmission *Classement des documents *les méthodes et les différents modes de classement des documents	- Tenue exacte et correcte des documents de travail - Respect des normes de l'établissement - Rapidité d'exécution dans le traitement du courrier - Absence d'erreurs dans l'enregistrement

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Réglementation hôtelière et touristique

Code : H 5

Durée : 40 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Enumérer et commenter les différents textes réglementaires relatifs à l'activité hôtelière et touristique

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Enumérer les textes réglementaires
- Interpréter et commenter les textes réglementaires relatifs à la gestion hôtelière et touristique
- Citer les références des textes réglementaires

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : Décrets, arrêtée, circulaires concernant le domaine de l'hôtellerie et tourisme

A partir : Des cas concrets

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Application stricte de la réglementation en vigueur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Définir et Présenter l'objet de la réglementation hôtelière - Enumérer les conditions d'ouvertures des établissements hôteliers et touristiques - Enumérer les différentes normes de classement des établissements hôteliers et touristiques - Enumérer les droits et obligations de l'hôtelier - Décrire les différentes responsabilités de l'hôtelier quant à l'hygiène et sécurité des objets et des personnes dans un établissement hôtelier - Lister et énumérer les droits et obligations du client - Commenter les textes réglementaires relatifs à l'ouverture d'une agence de voyage	- Introduction * Définition de l'objet de la réglementation hôtelière et touristique - Condition d'ouvertures des établissements hôteliers et touristiques - Classement des établissements hôteliers et touristiques - Droits et obligations de l'hôtelier - Droit et obligation du client - Réglementation relative aux débits des boissons - Hygiènes et sécurité dans les établissements hôteliers et touristiques - Responsabilité de l'hôtelier - Conditions d'ouverture et d'exploitation d'une agence de voyage	- Définition exacte du champ d'application des textes réglementaire en vigueur - Référence officielle exacte des différents textes en vigueur - Absences d'erreurs dans les références réglementaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception
Intitulé du module : Informatique

Code : H 6

Durée : 115 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Utiliser l'outil informatique dans la prise en charge des différentes tâches de la réception

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Utiliser et mettre en fonctionnement un micro-ordinateur
- Saisir et modifier les données
- Effectuer les encaissements et les réservations
- Etablir l'état général des chambres de l'hôtel
- Utiliser les différentes applications d'un logiciel propre à la gestion d'hébergement et réception

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : D'un micro-ordinateur, d'un logiciel intégré d'hôtelleries

A partir : De mise en situation et des cas concrets

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Respect du temps alloué
- Respect des consignes
- Utilisation correcte de l'équipement
- Respect des étapes d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Décrire les différentes composantes et mettre en marche un micro-ordinateur - Etre capable de prendre en charge le traitement de textes - Etre capable d'exécuter les différentes applications du tableau (EXCEL) - Présenter l'intérêt de l'outil informatique en hôtellerie - Utiliser le logiciel de gestion d'hébergement et de réception	- Définition et présentation du micro-ordinateur et périphériques - Etude du clavier - Etudes différentes application du Word (fichier- édition …) - Gestion des fichiers * Etude de cas - Tableur et étude des différentes applications * Etude de cas - Présentation de logiciel propre à la gestion d'hébergement et réception - Utilisation des différents menus du logiciel - Saisie et modification des données relatives : * Réservation * Encaissement * Facturation	- Mise en marche correcte du micro-ordinateur et des périphériques - Respect des étapes d'exécution des différentes applications - Absences d'erreurs - Application correcte des applications - Utilisation appropriée de logiciel - Exactitude de renseignement - Impression correcte des formulaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Techniques d'expression

Code : H 7

Durée : 150 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Etre capable de s'exprimer en langue française dans un contexte professionnel

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Rédiger correctement les rapports d'activités
- Analyser et résumer les textes liés à la spécialité
- S'exprimer avec clarté

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : Document technique de travail

A partir : Des cas concrets

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Expression correcte
- Exactitude de la prononciation
- Absence d'erreurs de grammaire et d'orthographe

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Assurer la correspondance hôtelière avec : * Le client * Les agences de voyage et établissements touristiques - Examiner et analyser un texte lié à la spécialité - Rédiger un message à caractère professionnel - Rédiger un compte rendu et le rapport d'activité	- Rappel (après évaluation prévoir une mise à niveau en fonction du niveau des stagiaires) - La correspondance hôtelière : * Correspondance avec les agences de voyage * Correspondance avec les offices du tourisme * Correspondance avec les clients, nationaux et étrangers - Analyse d'un texte - Résumé - Extraction de concept techniques et terminologie - La note - Différents types de notes et leurs rédactions - Les comptes rendus de séance - Le rapport d'activité - Exercice de simulation et jeux de rôle à partir de situations professionnelles complètes	- Absence d'erreur - Respect des règles de rédaction commerciale - Rapidité de prise en charge - Respect au temps alloué - Absence d'erreurs de grammaire et d'orthographe - Respect et application des règles administratives de rédaction

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Présentation des attraits touristique de la région

Code : H 8

Durée : 80 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Décrire et situer les principaux attraits touristiques de la région

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Situer les principaux attraits touristiques de la région
- Renseigner la clientèle sur les services touristiques de la région
- Présenter les éléments marquant l'histoire de la région

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : Carte, guide touristique, dépliants, brochures, ouvrages de l'histoire

A partir : De mise en situation en français et en anglais

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Choix judicieux de l'information présentée
- Clarté de l'élocution et de l'écriture
- Présentation complète et claire
- Manifestation d'un esprit de courtoisie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Présenter les faits et les événements marquants dans les histoires de la région - Enumérer et situer les principaux attraits touristiques de la région - Résigner la clientèle sur les services touristiques - Renseigner la clientèle sur les services touristiques	- Les différents événements dans l'histoire de la région - Présentation et situation des attraits touristiques de la région * Les attraits naturels * La faune et la flore * Les sites touristiques * Les traditions et le folklore * La gastronomie - Les services : * Les hôtels * Agences de voyage * Les moyens de transport * Les offices de tourisme * Les festivités et les manifestations culturelles	- Présentation orale concise - Localisation exacte : * Sites * Montagne * Lacs … - Réponse exacte à la demande - Information donnée en fonction d'un choix judicieux - Justesse des renseignements

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Spécialité : CAP réception

Intitulé du module : Anglais

Code : H 9

Durée : 195 H

OBJECTIF MODULAIRE :

- Communiquer avec des clients en langue anglaise
- Répondre aux différents appels téléphoniques en anglais

COMPORTEMENT ATTENDU :

- Communiquer avec les clients en langue anglaise
- Renseigner la clientèle sur les services touristiques de la région
- Renseigner et informer les clients en anglais
- Rédiger les réponses aux différentes demandes d'information

CONDITIONS GENERALES D'EVALUATION :

A l'aide : Labo- de langue - fiches techniques - documents de travail

A partir : Etude de cas

CRITERES GENERAUX DE D'EVALUATION :

- Clarté de la communication
- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	*Eléments contenus*	*Critères particuliers de performance*
- Etre capable de communiquer en anglais sans erreurs de grammaire d'une manière claire - Répondre aux différentes demandes d'information et de renseignement en langue anglaise	- Grammaire * L'auxiliaire « to be » et « to have » - Conjugaison : * Les temps simples * Les temps composés * Les modes - La phrase simple - La phrase complexe - La forme affirmative - La forme négative - La forme interrogative - Simulations et jeux de rôle : exemples de situation * Accueil à l'arrivée du client ou groupe de visiteurs * Accueil au départ du client ou du groupe * Conversation lors d'une réservation ou changement de chambre * Information à donner pour le service restaurant et terminologie de restaurant * Renseignement et enregistrement des bagages - Payement de certaines prestations - Change - Fiche de police à l'hôtel - Présentation de certaines localités touristiques - Information touristique en anglais	- Exactitude de prononciation - Absence d'erreur de grammaire - Analyse adéquate de la demande - Pertinence des informations à donner - Clarté d'expression - Exactitude de prononciation - Rapidité de prise en charge

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر