الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle
- Kaci Taher -

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين
- قاسي الطاهر -

*Programme d'Etudes*

# HOTELLERIE OPTION : RECEPTION

**Code N°: HTO1205**

**Comité technique d'homologation**
**Visa N° : HTO19/12/17**

**BTS**

**Niveau V**

**2017**

09, Rue Ouamrouche Mohand Oulhadj (Ex. Chemin d'Hydra) EL-BIAR - Alger - 9، شارع أوعمروش محند أولحاج (طريق حيدرة سابقا)
(Tél) : 021.92.24.27/36 (Fax) : 021.92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# TABLE DES MATIERES

Introduction

I : Structure du programme d'études

II : Fiches de présentation des modules qualifiants

III : Fiches de présentation des modules complémentaires

IV : Matrice des modules de formation

V : Stage d'application en entreprise

VI : Tableau de répartition semestrielle


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# INTRODUCTION

Ce programme d'études est le troisième des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les activités et les compétences décrites dans les deux premiers documents (référentiel des activités professionnelles et référentiel de certification) en objectifs de formation.

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir de compétences développées lors de l'analyse de la spécialité en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module aussi bien professionnel que complémentaire : 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 est de 30 mois (**3060heures**).

Il comporte **20** modules répartis en (04) semestres de formation.

La durée de chaque module est indiquée tout au long du programme.

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 spécifié 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 d'étude

**Spécialité :** Hôtellerie option / réception
**Niveau de qualification :** Niveau V
**Diplôme :** Brevet de Technicien Supérieur
**Durée en heure :** 3060 heures

| Code | Intitulé du module | Durée en heure |
|---|---|---|
| MQ 1 | Gestion des activités du service de la réception | 136 |
| MQ 2 | Réception de la clientèle | 136 |
| MQ 3 | Gestion des réservations | 119 |
| MQ 4 | Gestion des opérations courantes de caisse. | 136 |
| MQ 5 | La qualité de service | 136 |
| MQ 6 | Communication en langue anglaise dans un contexte hôtelier | 136 |
| MQ 7 | Géographie touristique | 136 |
| MQ 8 | Gestion du personnel. | 136 |
| MQ 9 | Participation au recrutement du personnel | 119 |
| MQ 10 | Participation à l'intégration et l'adaptation du personnel. | 119 |
| MQ11 | Techniques d'expression et de communication écrite et orale en langue national. | 136 |
| MC1 | Communication en langue étrangère Allemand ou Espagnol | 136 |
| MC 2 | Législation hôtelière | 119 |
| MC 3 | Sécurité et santé au travail | 119 |
| MC 4 | Informatique | 119 |
| MC 5 | Comptabilité | 119 |
| MC 6 | Histoire de l'hôtellerie | 119 |
| MC 7 | Techniques de recherche d'emploi | 68 |
| MC 8 | Marketing | 119 |
| MC 9 | Méthodologie | 85 |
| | Stage pratique | 612 |
| | | **3060** |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Gestion des activités du service de la réception
**Code du module : MQ 1**
**Durée** : 136 h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer les activités du service de la réception selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions d'évaluation**

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application
- Appareils de télécommunication.
- Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
- Documentations administratives
- Journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat, dossier du client.
- Formulaires utilisés pour la prise de message et l'expédition du courrier.

**Critères Généraux De Performance**

- Application Correcte Des Politiques Et Règlements de l'établissement.
- Respect des règles d'éthique professionnelle.
- Respect du délai d'exécution
- Détermination exacte des priorités


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 1

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Se familiariser avec les formulaires liés aux travaux de réception | Reconnaissance de la fonction de chacun des documents.<br>Distinguer correctement les formulaires ayant une fonction de :<br>• Contrôle ;<br>• Information. | Formulaires :<br>• Journal de bord ;<br>• Contrat de location ;<br>• Liste des activités du jour ;<br>• Liste des coffrets de sûreté ;<br>• Réserve de clefs ;<br>• Liste des réservations non garanties ;<br>• Notes et cartes d'inscription ;<br>• Liste :<br>1. arrivées du jour ;<br>2. départs du jour ;<br>3. demandes spéciales du jour ;<br>4. réveils ;<br>5. tarifs spéciaux du jour. |
| Prendre conscience de l'importance de l'organisation du temps. | Respect du délai d'exécution<br>Détermination exacte des priorités | Organisation de son temps :<br>• mise en place à son arrivée au travail ;<br>• maintient de sa mise en place durant le travail ;<br>• mise en place au départ de son travail ;<br>ordre de prioritaire des besoins face a la clientèle :<br>• enregistrement ;<br>• téléphone ;<br>• inscription ;<br>• renseignements ;<br>• facture, etc.<br>faire ressortir l'importance de l'organisation du temps par des exemples :<br>• mauvaise organisation lors de l'arrivée ou départ d'un client. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| Reconnaître la structure d'organisation | Reconnaissance juste de structure d'organisation | Secteurs d'activités d'une réception :<br>• l'inscription ;<br>• la facturation ;<br>• les réservations ;<br>• les communications.<br>Service de soutien à la réception :<br>• préposé au stationnement ;<br>• portier ;<br>• bagagiste ;<br>• concierge ;<br>• messager.<br>Organigramme général de l'entreprise :<br>○ situation des services en hébergement pour la petite, moyenne et grande entreprise. |
| Organiser son travail | Présentation d'une copie de chaque formulaire à titre d'exemple à l'aide d'un exemple d'une journée type.<br>Présentation claire et précise.<br><br>Vérification selon les normes et suivant les instructions. | Listes et rapports principaux :<br>• journal de bord ;<br>• rapport d'occupation des chambres ;<br>• inventaires des clefs ou carte magnétique *<br>• liste des arrivées prévues du jour ;<br>• dépôts ;<br>• événements du jour ;<br>• défections ;<br>• rapport statistique quotidien ;<br>• réveils.<br>Vérification du matériel :<br>• room rack ;<br>• coffrets de sûreté ;<br>• fonds de caisse. |
| Préparer le registre journalier des clients | Application efficace des procédures d'inscription.<br>Vérification exacte des :<br>défection (no show) ;<br>arrivées tardives ;<br>départs ;<br>imprévus<br>réservations individuelle et de groupe. | Différents registres.<br>Lois et règlements.<br>Procédures d'inscription :<br>• défection (no show) ;<br>• arrivées tardives ;<br>• départs ;<br>• imprévus<br>• réservations individuelle et de groupe. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | Détermination exacte des clefs.<br>Contrôle des notes et cartes. D'inscription. | Unité de chambre disponible.<br>Clefs ou carte magnétique.<br>Notes (folio) et cartes d'inscription. |
| Reconnaître les fournisseurs de biens et de services de l'établissement. | Reconnaissance exacte de chaque type de fournisseurs de biens et de services de l'établissement. | Types de fournisseurs de biens :<br>• Hébergement : chambre.<br>• Restauration :<br>  ○ Services au étages ;<br>  ○ Salle à manger ;<br>  ○ Café, etc.<br>• Divers : boutique.<br>Types de fournisseurs de services :<br>• préposé au stationnement ;<br>• portier ;<br>• bagagiste ;<br>• concierge ;<br>• messager, etc. |
| Définir les rôles de chaque personne dans une équipe de travail. | Reconnaissance des rôles dans une équipe de travail. | Définitions et rôles :<br>• directeur de l'hébergement ;<br>• chef de réception ;<br>• réceptionniste (dans la petite, moyenne et grande entreprise). |
| Distinguer les concepts de collaboration et de compétition au regard du travail en équipe. | Compréhension claire de l'ensemble des termes liés aux concepts de collaboration et de compétition au regard du travail en équipe | Termes :<br>• leader ;<br>• leadership ;<br>• collaboration ;<br>• compétition ;<br>• motivation ;<br>• clan ;<br>• gagnant ;<br>• perdant ;<br>• attitude ;<br>• comportement. |
| Acheminer des renseignements | Acheminement des renseignements clairs et précis a tous les services concernés ;<br>Utilisation de moyens de communication appropriés. | Coordination des services :<br>• Acheminement des renseignements à tous les services concernés ;<br>• Utilisation de moyens de communication. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | | Rythme de l'information :<br>• Avant l'arrivée ;<br>• A l'arrivée ;<br>• Durant le séjour ;<br>• Au départ ;<br>• Après le départ.<br>Acheminement de l'information (exemple) :<br>• Dépôt ;<br>• Inscription ;<br>• Facturation ;<br>• Encaissement ;<br>• Facturation comme client accrédité. |
| Effectuer des taches administratives | Traitement exact du courrier.<br>Classification ordonnée des documents.<br>Préparation de listes précises d'assignation des chambres. | Traitement du courrier.<br>Classification des documents |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Réception de la clientèle
**Code du module : MQ 2**
**Durée** : 136h

## Objectif modulaire

### Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable réceptionner la clientèle selon les conditions et les critères qui suivent.

### Conditions De Réalisation :

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application
- Appareils de télécommunication.
- Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
- Documentations administratives
- Journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.
- Formulaires utilisés pour la prise de message et l'expédition du courrier.

### Critères Généraux De Performance

- Respect des procédures de réception selon la politique et le règlement de l'établissement.
- Utilisation correcte des trois langues Anglais Arabe Français.
- Application des techniques de communication appropriées.
- Respect des règles de courtoisie.
- Rapidité d'exécution.


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 2

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Saisir l'importance de son rôle par rapport à l'ensemble de l'hôtel. | Sensibilisation sur l'impact des fonctions :<br>• D'accueil ;<br>• De service ;<br>• D'information ;<br>• De vente ;<br>• De sécurité ;<br>• Autres.<br>Reconnaissance de son rôle dans l'ensemble de l'hôtel.<br>Schématisation claire et précise de tous les services que l'on peut retrouver dans un établissement hôtelier. | Impact des fonctions :<br>• D'accueil ;<br>• De service ;<br>• D'information ;<br>• De vente ;<br>• De sécurité ;<br>• Autres.<br>Nature des interventions qui relèvent du réceptionniste.<br>L'ensemble des services que l'on peut retrouver dans un établissement hôtelier. |
| Développer le souci d'une attitude positive et professionnelle. | Ecrire une liste de comportements qui vont avec chaque attitude positive et négative. | Définitions :<br>• Attitude positive ;<br>• Attitude négative.<br>Manifestations d'attitudes positives (exemples) envers :<br>• Un supérieur hiérarchique ;<br>• Un client ;<br>• Un collègue.<br>Manifestations d'attitudes négatives (exemples) envers :<br>• Un supérieur hiérarchique ;<br>• Un client ;<br>• Un collègue. |
| Distinguer les différentes clientèles hôtelières | Distinction des aspects culturels particuliers de la clientèle.<br>Identification des besoins particuliers de la clientèle. | Clientèles (aspect culturel) :<br>• Arabes ;<br>• Européenne ;<br>• Américaines ;<br>• Asiatiques, etc.<br>Clientèles (leurs besoins) :<br>• Les personnes en fauteuils roulant ;<br>• Les aînés ;<br>• Les familles ;<br>• Les hommes d'affaires ;<br>• Les groupes ;<br>• Les congrès ;<br>• Les touristes, etc. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| Prendre les réservations et les annulations | Exactitude du mode de location de chambre par le client :<br>• Avec une réservation ;<br>• Sans réservation ;<br>• Avec un groupe.<br>Détermination exacte des types de chambres disponibles pour réserver :<br>• Simple ou double ;<br>• Suite ;<br>• Avec cuisinette ;<br>• Chalet, etc.<br>Qualité de l'écoute :<br>• Prise en compte des besoins du client ;<br>• Respect des différences culturelles. | Réservations et annulation :<br>• Réservation de chambres individuelle ;<br>• Annulation d'une réservation de chambres ;<br>• Réservation de chambres collective (groupe) ;<br>• Listes d'assignation de chambres ;<br>• Confirmation d'une chambre.<br>Méthode (technique) de réservations et d'annulation (comment faire). |
| Effectuer les arrivées | Sélection judicieuse de type de chambres à partir des directives des clients.<br>Respect du protocole d'accueil.<br>Utilisation appropriée du système de communication. | La carte d'inscription<br>La note du client<br>Le room rack<br>L'arrivée avec réservation<br>L'arrivée sans réservation.<br>Les besoins de la clientèle.<br>Les demandes spéciales (request).<br>Le protocole d'accueil. |
| Saisir l'enregistrement de la clientèle. | Exactitude et précision dans le traitement d'une série d'enregistrement de client (manuel ou informatique).<br>Respect du délai d'exécution. | Enregistrement d'un client individuel.<br>Enregistrement d'un client ou d'un groupe :<br>• Client qui paie ces frais d'hébergement ;<br>• Client qui ne paie pas ces frais d'hébergement.<br>Attribution du numéro de chambre selon le room rack. |
| Décrire l'information à donner concernant l'établissement | Explication claire et précise du déplient publicitaire de l'établissement.<br>Description des différents services que l'on peut retrouver dans les différents types d'établissement. | Dépliant publicitaire de l'établissement :<br>• Charte des prix de chambres ;<br>• Types de chambres ;<br>• Différentes services offerts ;<br>• Heures d'exploitation des différents services ;<br>• Accès aux services ; |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | | • Sécurité dans l'établissement. |
| Utiliser le système de communication. | Utilisation adéquate de chacun des appareils. | Distinction dans les utilisations :<br>• Console téléphonique électronique ;<br>• Téléphone ;<br>• Télé- avertisseur ;<br>• Télégramme ;<br>• Microordinateur ;<br>• « Suivez- moi » (système de repérage dans les chambres). |
| Décrire la procédure et les comportements appropriés lors de diverses communications téléphoniques. | A l'aide d'exercices pratiques Exposé les différentes définitions.<br><br>Prise d'appel adéquate selon la procédure de l'établissement hôtelier.<br><br>Communiquer correctement et selon la procédure de l'établissement hôtelier. | Définitions :<br>• Procédures ;<br>• Comportement ;<br>• Protocole ;<br>• Tonalité ;<br>• Vocabulaire téléphonique ;<br>• Courtoisie ;<br>• Code d'épellation international, etc.<br>Description de la procédure pour la prise d'un appel.<br>Description de la procédure pour communiquer un appel à une autre personne, etc. |
| Appliquer les règles protocolaires de toutes communications téléphoniques. | Utilisation des règles protocolaires appropriée dans une communication téléphonique. | Définitions :<br>• Identifications de la raison sociale ;<br>• Temps d'attente ;<br>Application des règles protocolaires dans communication téléphonique. |
| Définir le vocabulaire propre aux appels téléphoniques. | Utilisation appropriée du vocabulaire propre aux appels téléphoniques. | Définitions :<br>• Combiné ;<br>• Acheminement ;<br>• Filtrage ;<br>• Raccrocher le combiné ;<br>• Recevoir un appel ;<br>• Indicatif par wilayas et par pays;<br>• Annuler un appel ;<br>• Les frais d'appel ;<br>• Renseignement, etc.<br>Application. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| Informer la clientèle | Formulation claire et précise de l'information.<br><br>Réponse adaptée à la nature de l'information demandée.<br><br>Acheminement judicieux des appels, Du courrier et des visiteurs. | Information à transmettre aux clients sur les activités internes de l'établissement :<br>• Les services ;<br>• Les heures d'exploitation ;<br>• La sécurité ;<br>Information à transmettre aux clients sur les activités externes de l'établissement :<br>Les directions routières ;<br>• Les attraits touristiques ;<br>• Les activités touristiques ;<br>• Les forfaits »sortis » ;<br>• Les visites de groupes.<br>Acheminement :<br>• Des appels ;<br>• Du courrier ;<br>• Des visiteurs. |
| Effectuer les taches complémentaires. | Mise à jour constante des divers documents relatifs à l'occupation des chambres.<br>Solutions appropriée apportée au traitement des plaintes. | Mise à jour constante des divers documents sur l'occupation des chambres.<br>Suivi régulier des opérations auprès des services concernés.<br>Solutions au traitement des plaintes. |
| Effectuer les départs. | Calcul sans erreur des frais de séjour et frais additionnels, avec un délai d'exécution.<br><br>Communiquer correctement et selon la procédure de l'établissement hôtelier avec les services de soutien à la réception. | Différentes opérations :<br>• Enregistrement des frais de séjours et des services additionnels ;<br>• La perception du paiement selon le mode de paiement ;<br>• Vérification du degré de satisfaction du client ;<br>Communication avec les services de soutien à la réception :<br>• Préposé au stationnement ;<br>• Portier ;<br>• Bagagiste ;<br>• Messager ;<br>• Concierge ;<br>• Employer d'étage ;<br>• Gouvernante. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Gestion des réservations.
**Code du module : MQ3**
**Durée : 119h**

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

Le stagiaire doit être capable :

- de prendre en charge les différentes tâches liées à la gestion des réservations

**Conditions de réalisation :**

**A partir**

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

**A l'aide :**

- 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

| Objectifs intermédiaires | Critères de performance | Elément de contenu |
|---|---|---|
| Analyser et décrire l'organisation et le fonctionnement de la réception dans divers types d'établissements hôteliers<br><br>Décrire et analyser la répartition des tâches et l'organigramme du département hébergement | Description exacte des fonctions de tache et fonction du département des étages | **Les différentes fonctions du département hébergement**<br>• la fonction réception et accueil des clients<br>• la fonction information, sécurité et conciergerie,<br>• la fonction entretien des étages et des chambres<br>• la fonction lingerie<br>• la fonction décoration<br>• 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<br>Rapidité d'exécution<br>Information exacte | **Les modes de réservation**<br>• La réservation directe par le client<br>• La lettre<br>• La télécopie<br>• Le bon d'agence<br>• Le minitel<br>• Le courrier électronique<br>• Le téléphone<br>• Par Internet<br>Travaux pratique |
| Appliquer les procédures de réservation | Application juste de procédures de réservation<br>Respect des délais<br>Absence d'erreur | **Les procédures de réservations**<br>• L'évaluation des disponibilités<br>• La prise de commande<br>• planification de la réservation<br>• L'enregistrement de la commande<br>• Les différents documents de réservation<br>• Définition et description des outils d'information (listing des arrivées,<br>liasses de réservation)<br>• Classement des réservations<br>• La modification de réservation<br>• L'annulation de réservation |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | | • travaux pratiques :<br>• utilisation des documents et différents plannings de réservation<br>• exercice et TP<br>• application à l'aide d'un logiciel de gestion hôtelière |
| Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres<br>Utiliser un logiciel de réservation | Respect des délais<br>Rapidité d'exécution<br>Absence d'erreur | **Différents types de plannings de réservation**<br>• les plannings prévisionnels de réservation<br>• les plannings prévisionnels de réservation par numéro<br>• les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre<br>• la gestion de réservation<br>• *travaux pratiques : utilisation des différents plannings de réservation<br>• application et TP à l'aide de l'outil informatique |
| Calculer les différents ratios de la réception<br>Analyser des résultats et mesurer les écarts. Calculer les différents ratios de la réception | Exactitude de calcul<br>Absence d'erreur<br>Fiabilité des données | **La gestion des réservations**<br>• Le contrat de la réception<br>• Les différents types de contrat d'hébergement<br>• Les arrhes<br>• Le nos show<br>• La sur location (overbooking)<br>**Les ratios de la réception**<br>• Le taux d'occupation<br>• Le taux de fréquentation<br>• Indice de fréquentation<br>• Durée moyenne de séjour<br>• Dépense moyenne par client<br>• Analyse des résultats et actions correctives<br><br>Exercices et TP |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Gestion des opérations courantes de caisse.
**Code du module : MQ4**
**Durée** : 136h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer les opérations courantes de caisse.
Selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions De Réalisation**

- Caisse de travail ;
- Factures Pièces justificatives requises ; Factures ; fonds de caisse ; bordereaux de dépôt ; récépissés de carte de crédits.

**Critères Généraux De Performance**

- Suivi d'une méthode de travail appropriée.
- Utilisation des adéquate des pièces justificatives.
- Enregistrements des données sans fautes.
- Acheminement dans les délais prévus des formulaires et rapports aux différents services.
- Manifestation du souci du détail.
- Lisibilité des données enregistrées.
- Caisse prête pour la prochaine opération.



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Module qualifiant MQ 4

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Décrire la politique de l'entreprise et les règles à la base de la manipulation des fonds. | Identifie la politique de l'entreprise et les règles à la base de la manipulation des fonds. | Politiques :<br>• Devises étrangères (remise) ;<br>• Cheque personnel (identité) ;<br>• Cheque accrédité (compagnie, lettre d'entente) ;<br>• Carte de crédit (autorisation).<br>Règle :<br>• Fonds de caisse (responsabilité de l'employé) ;<br>• Dépôt journalier à effectuer ;<br>• Utilisation du fond de caisse ; |
| Associer le matériel et l'équipement nécessaires aux opérations de facturation et d'encaissement. | Utilisation adéquate et en ordre du matériel et des pièces justificatif utilisé. | Fonctions du matériel utilisé (travail mensuel) :<br>• Pièces justificatives ;<br>• Factures de départements ;<br>• Note de clients ;<br>• Cartes d'enregistrement ;<br>• Feuilles récapitulatives des factures chargées ;<br>• Room rack sur feuille de papier ;<br>• Room rack manuel ;<br>• Argents en espèces (fictif) ;<br>• Récépissés de cartes de crédit (fictif) ;<br>• Bordereaux de dépôt ;<br>• Enveloppes pour dépôt ;<br>• Feuille pour sommaire des ventes journalières. |
| Décrire les éléments fondamentaux de la comptabilité d'un compte client. | Description juste des éléments fondamentaux de la comptabilité d'un | Notions fondamentales :<br>• Débits ;<br>• Crédits ;<br>• Transfert ; |

| | | |
|---|---|---|
| | compte client.<br><br>Précision des différentes définitions. | • Annulations ;<br>• Correction.<br>Définitions (termes et expressions) :<br>• Compte client résident ;<br>• Client résident ;<br>• Compte clients accrédités ; |

| **Objectifs intermédiaire** | **Critères particuliers de performance** | **Eléments contenu** |
|---|---|---|
| | | • Journal compte client résident ;<br>• Journal compte clients accrédités. |
| Déterminer les différents points de vente de l'établissement. | Détermination exacte des différents points de vente de l'établissement. | Définitions :<br>• Points de vente (restaurant, etc.) ;<br>• Département. |
| | | Contextes :<br>• Réception ;<br>• Salle à manger ;<br>• Boutique ;<br>• Etc. |
| Calculer l'état de compte de la clientèle. | Enregistrement avec exactitude des frais<br>Vérification minutieuse du solde à payer si dépôt ;<br>Diminution ou augmentation si correction.<br>Respect des procédures de traitement relatives à chaque mode de paiement.<br>Vérification complète de la facture (absence d'erreurs, présences de toutes les données, etc.) | Etapes à suivre :<br>• Enregistrement des frais :<br>1. de chambres ;<br>2. frais additionnels (T.V.Q. T.P.S) ;<br>• Vérification du solde à payer si dépôt ;<br>• Diminution ou augmentation si correction.<br>• Procédures de traitement relatives à chaque mode de paiement :<br>1. comptant ;<br>2. crédit ; |

| | | |
|---|---|---|
| | | 3. avec dépôt.<br>• Vérification de la facturation |
| Percevoir le paiement de l'état de compte de la clientèle. | Perception exacte du paiement. Enregistrement exact du paiement.<br>Respect des règles courtoisie. | Perception du paiement en argent, avec carte crédit, par cheque ou autres.<br>Enregistrement du paiement sur la note (folio) du client.<br>Validation de la carte de crédit.<br>Validation du cheque. |
| Calculer des devises étrangères. | Exactitudes des calculs.<br>Application correcte de la formule.<br>Vérification juste du taux de change.<br>Validation des pièces justificatives. | Méthodes :<br>• Calcul des devises étrangères ;<br>• Calcul de la remise en argent a les clientèles. |
| Concilier la caisse | Vérification exacte de la balance.<br>Vérification efficace des opérations | Etapes à suivre :<br>Lecture de caisse ;<br>Bordereau de dépôt (rédaction) ;<br>Dépôt :<br>• Espèces ;<br>• Carte de crédit ;<br>• Chèques.<br>Dépôt de l'enveloppe en lieu sur ;<br>Vérification du fonds de caisse. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : La qualité de service
**Code du module : MQ5**
**Durée** : 136h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'offrir une meilleure prestation de service Selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions De Réalisation**

- Tenue professionnelle
- Demande du client verbal ou écrite.
- Matériel informatique et de télécommunication.
- Matériel informatique et de télécommunication.

**Critères Généraux De Performance**

- Présentation parfaite
- Respect des normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.
- Garantir le traitement des demandes d'intervention et réclamations des clients et transmettre
- Aux services compétents toutes demandes particulières,
  Mise à jour quotidien et précise de l'information concernant les nouvelles tendances hôtelières.
- Garantir la qualité de la relation client, le respect des différentes procédures, l'intégrité des informations enregistrées concernant les demandes et les réponses apportées aux clients,
  Assurer la remontée d'information vers son Responsable de Groupe et renseigner les bases de données internes sur son activité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 5

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Sensibiliser le stagiaire à la communication en hôtellerie | Manifestation d'un intérêt pour le sujet de la communication. | Connaissance psychologique de la clientèle par rapport :<br>• Notions de morphopsychologie ;<br>• Classification des caractères et types<br>• Cultures ;<br>• Autres.<br>Moyens de communications utilisés par les réceptionnistes.<br>Attentes habituelles des clients en matière de communication.<br>Impact de la communication sur la clientèle.<br>Attentes des employeurs sur la façon de communiquer du personnel :<br>• les clientèles ;<br>• les collègues ;<br>• les supérieures hiérarchiques ; autres. |
| Distinguer les éléments de base de la communication interpersonnelle. | Distinction parfaite et exacte de tous les éléments de base de la communication interpersonnelle.<br><br>Participation active et sérieuse aux diverses activités. | Définition du terme communication.<br>Processus de la communication :<br>• émetteur ;<br>• récepteur ;<br>• message ;<br>• réponse.<br>Responsabilités de l'émetteur et du récepteur.<br>Différence entre le caractère rationnel et le caractère affectif d'un message.<br>Caractéristiques et limites de la communication non verbale :<br>• positions, postures, gestes ; |

| | | |
|---|---|---|
| | | • symboles : dessiné, manipules des objets, etc. ;<br>• émotions : expressions faciales, soupirs, regards interrogateurs, approbateurs, etc.<br>Niveaux de langage :<br>• populaires ;<br>• d'affaires ;<br>• littéraires. |
| Appliquer les techniques et moyens de communication dans un contexte hôtelier. | Application juste des techniques et moyens de communication.<br>Expérimentation des techniques, des règles et des moyens de communication.<br><br>Distinction précise de la composante d'une communication efficace.<br><br>Prise en compte des obstacles liés à la communication et à la transformation de l'information. | Styles de communication :<br>• communication affirmative ;<br>• communication non affirmative : comportement passif, manipulateur, distrait, agressif.<br>Composante d'une communication efficace :<br>• confiance en soi ;<br>• écoute ;<br>• clarté d'expression ;<br>• ordre logique des idées ;<br>• maîtrise de soi ;<br>• ouverture à l'autrui ;<br>• adaptation au langage de l'autre.<br>Obstacles à la communication et à la transformation de l'information :<br>• d'ordre cognitif, technique, affectif, etc. ;<br>• barrières individuelles (distorsion dans le message, idées préconçues, manque d'écoute de la part de la clientèle, etc.).<br>Attitude et techniques favorable dans le travail en équipe : |

| | | |
|---|---|---|
| | | • écoute ;<br>• silence ;<br>• utilisation de questions ;<br>• simplicité ;<br>• clarté ;<br>• sympathie ;<br>• synthèse ;<br>• autre.<br>Méthode pour établir un rapport de confiance dès le premier contact :<br>• synchronisation de sa voix avec celle de la clientèle ;<br>• interprétation des expressions du visage ;<br>• emploi d'énoncés clairs et pertinents ;<br>• autres. |

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Communication Anglaise
**Code du module : MQ6**
**Durée** : 136h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Communiquer en anglais dans un contexte hôtelier selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- Micro-ordinateur
- Appareils de télécommunication.
- Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.

**Critères Généraux de Performance :**

- Facilité à s'exprimer en anglais.
- Respect des règles de la grammaire et de l'orthographe anglaise.
- Précision du vocabulaire.
- Utilisation des expressions et formes de langages correctes.
- Clarté de l'élocution en anglais.
- Pertinence des propos.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Module qualifiant MQ 6

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Utiliser le système de communication | Utilisation correcte du système téléphonique | Système téléphonique : méthode d'utilisation. |
| Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques. | Comportements appropriés à diverses communications téléphoniques. | Méthodes.<br>Comportement au téléphone :<br>• Courtoisie ;<br>• Elocution ;<br>• Discrétion ;<br>• Clarté ;<br>• autres. |
| Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements. | Utilisation efficace de l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements. | Elément composant un annuaire.<br>Méthode pour recueillir le maximum d'information voulu. |
| Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique. | Utilisation d'un vocabulaire approprié à tous type de communication selon les règles protocolaire de l'établissement. | Protocole.<br>Vocabulaire usuel. |
| Enumérer les qualités du comportement dans les communications. | Enumération exacte des qualités du comportement dans les communications. | Qualité du comportement lié :<br>• au langage non verbal ;<br>• à la tenue vestimentaire ;<br>• à la propreté en générale ;<br>• au maintien ;<br>• autres.<br>Avantages d'un comportement qui inspire confiance : impact sur la clientèle. |
| Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle. | Utilisation juste des expressions usuelles et des formules de politesses.<br>Hésitations limitées. | Manières de s'annoncer.<br>Formules de salutations |
| Répondre à un appel téléphonique en anglais. | Interprétation juste du but de l'appel.<br>Utilisation des expressions usuelles.<br>Utilisation des formules de politesse. | les points à noter dans la formule du message téléphonique ;<br>Qualités de la réponse :<br>• Pertinence (message bien reçu) ;<br>• Voix, intonation, diction, etc ;<br>• Choix des mots et du niveau |

| | | |
|---|---|---|
| | | de langage ;<br>• Autres.<br>Application en fonction des critères d'évaluation. |
| Rédiger des messages en anglais. | Choix judicieux du vocabulaire.<br>Orthographe correcte des mots et expressions retenus.<br>Inscription de tous les éléments du message. | Demandes courantes :<br>Confirmation d'une réservation ;<br>Demande de facturation ;<br>Autres.<br>Structure d'un message :<br>Eléments d'information ;<br>Vocabulaire ;<br>Orthographe.<br>Application en fonction des critères d'évaluation. |
| Offrir des services complémentaires en anglais. | Utilisation appropriée de la terminologie liée aux différents services hôteliers.<br>Interprétation juste de la demande.<br>Facilité de conversation. | Services liés à la situation de l'immeuble pour se rendre :<br>• A sa chambre ;<br>• Aux salles de conférences ;<br>• A la salle à manger ou à la cafeteria ;<br>• Structure sportif et à la piscine ;<br>• Au stationnement intérieur ou extérieur ;<br>Services liés au fonctionnement des équipements :<br>• Ascenseurs ;<br>• Climatiseurs<br>• Chauffage ;<br>• Système téléphoniques (appels, réveil, etc.) ;<br>• Appareils audiovisuels.<br>Services liés au renseignement touristique à fournir.<br>Services liés à la tarification et modes de paiement.<br>Services liés à la clientèle :<br>• Services aux chambres ;<br>• Soins de beauté ;<br>• Etc. |
| | | Les techniques de résolution des litiges avec la clientèle |

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : **Géographie touristique**
**Code du module : MQ7**
**Durée** : 136h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de présenter des attraits touristiques d'une région selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions De Réalisation**

- Cartes et documents liés à l'industrie hôtelière.
- Documents touristiques liées au caractère régional et national.
- De la situation géographique de différents établissements hôteliers.
- De modèles de répertoires d'information touristique et locale d'établissements hôteliers.
- De cartes routières.
- De guides touristiques.
- De brochures et de dépliants.
- De documents audiovisuels.
- Répertoire des divers organismes de l'industrie du tourisme en Algérie.
- Répertoire des métiers de l'industrie du tourisme en Algérie.
- Les dispositions légales régissant l'industrie hôtelière.

**Critères Généraux De Performance**

- Interprétation exacte des cartes géographique
- Utilisation juste documents liées aux services touristiques à caractère régional et national.
- Présentation orale et dynamique, original et intéressante.
- Pertinence des recherches effectuées.
- Précision et concision de l'information.
- Présentation soignée des documents.
- Souci du détail.
- Qualité de la communication.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 7

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Distinguer les principaux acteurs de l'industrie touristique le ministère du Tourisme et les Associations touristiques. | Présentation exacte des différentes structures de l'industrie touristique avec distinction des missions de chaque organisme. | Différencier les principaux acteurs de l'industrie touristique :<br>• le ministère du Tourisme ;<br>• structures touristique (ONAT, Touring club,) ;<br>• Agences de voyages ;<br>• Associations touristiques.<br>• le parc hôtelier de l'Algérie<br>Reconnaître les divers métiers de l'industrie du tourisme en Algérie.<br>Identifier les dispositions légales régissant l'industrie hôtelière.<br>Saisir la portée de l'activité touristique sur l'économie, l'environnement, la culture et la société. |
| Déterminer les sources d'information disponibles | Présentation des différentes documents leurs avantages et leur désavantages. | Les types :<br>• De guides ;<br>• Atlas ;<br>• D'encyclopédies ;<br>• Monographies d'une région ;<br>• D'articles de presses. |
| Interpréter des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristiques. | Interprétation exacte des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristiques. | • Termes ;<br>• légendes ;<br>• Cartes routières et urbaines ;<br>• L'échelle :<br>1. Numérique<br>2. Graphique ;<br>3. Le triangle des distances |
| Situer les principaux attraits touristiques. | Identification précise des principaux attraits touristiques de sa région. | Principaux attraits touristiques<br>• Transport ;<br>• Villes ;<br>• Montagnes ;<br>• Circuits ;<br>• Le dessert ;<br>• Le tassili ; |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | | • Infrastructures ;<br>• Hébergement ;<br>• Restaurations ;<br>• Les musées<br>• Casbah ;<br>• Les parcs naturels ;<br>• Le jardin d'essai d'Alger ;<br>• Autres.<br>Les sites touristiques classés patrimoine mondiale UNESCO<br>le paysage touristique des régions de l'Algérie<br>• Les attraits naturels et les attractions principales |
| Renseigner la clientèle sur les services touristiques de la région et les éléments marquants dans l'histoire de la région et de la wilaya. | Utilisation adéquate des différentes brochures touristiques et les calendriers des événements.<br><br>Présentation orale d'une attraction touristique par rapport à une région. | Renseigner la clientèle sur les services touristique à caractère régional et national.<br><br>Critères qui déterminent le caractère touristique d'une région ou d'une ville.<br>Les services touristiques :<br>• Spectacles ou activités particulières dans le but d'agrémenter le séjour ;<br>• Les activités culturelles et sociales.<br>les grandes influences culture dans l'histoire de l'Algérie de la région, wilayas et la commune.<br>Les principales attractions touristiques de la région.<br>Les principales destinations touristiques. |

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Gestion du personnel de la Réception
**Code du module : MQ8**
**Durée** : 136 h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de superviser le personnel de l'hébergement

**Conditions De Réalisation**

- De fichiers et de dossiers fictifs de candidats et de personnes déjà employées.
- De la Charte des droits et libertés de la personne.
- D'instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

**Critères Généraux De Performance**

- Qualité maximale de la communication :
- Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
- Bonne qualité de questions.
- Bonne qualité de jugement.
- Capacité d'analyse.
- Souci du détail.
- Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
- Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 8

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Définir la supervision du personnel de l'hébergement | Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.<br>Qualité des questions.<br>Qualité du jugement.<br>Capacité d'analyse.<br>Souci du détail.<br>Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.<br>Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines. | Notions de base sur la gestion de l'hébergement<br>Définition de la supervision<br>Les différents modes de supervision<br>Les notions de base sur la gestion des ressources humaines<br>Les différentes techniques de supervision<br>Identification des fondamentaux de la gestion |
| Identifier le rôle du superviseur | Faire des démonstrations claires et explicites.<br><br>Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs.<br><br>Supervision efficace et humaine | **Fonctions relatives à la gestion du personnel :**<br>*Développement des compétences et optimisation du travail de l'équipe du travail et des employés ; puis individuellement<br>*Motivation des employés<br>*Contrôle du rendement quotidien des employés<br>* Evaluation formelle du rendement<br>*Mesures disciplinaires<br>**Fonctions relatives à la gestion du processus :**<br>*Planification et budgétisation de l'unité de travail<br>*Ordonnancement<br>*Attribution des tâches<br>*Suivi des progrès de l'unité de travail<br>*Evaluation des résultats et rapports |
| Déterminer les fonctions du superviseur | Optimisation des résultats des travailleurs<br><br>Contrôle efficace et régulier | **Fonctions relatives à la gestion du personnel :**<br>*Développement des compétences et optimisation du travail de l'équipe du travail et des employés ; puis individuellement |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | Evaluation objective<br><br>Honnêteté et souci du rendement<br><br>Attribution des tâches homogène et juste<br><br>Suivi régulier et permanent | *Motivation des employés<br>*Contrôle du rendement quotidien des employés<br>* Evaluation formelle du rendement<br>*Mesures disciplinaires<br>**Fonctions relatives à la gestion du processus :**<br>*Planification et budgétisation de l'unité de travail<br>*Ordonnancement<br>*Attribution des tâches<br>*Suivi des progrès de l'unité de travail<br>*Evaluation des résultats et rapports |
| Identifier les compétences du superviseur | Etre un superviseur humain et juste<br><br>Accompagner les nouveaux de manière efficace<br><br>Avoir un sens aigu de la communication<br><br>Prendre les mesures appropriées à chaque situation de manière efficace<br><br>Prendre des décisions justes et objectives en temps réels<br><br>Avoir le sens des priorités et être réactif face à toutes éventualités | **Compétences en gestion du personnel**<br><br>*Accompagnement (coaching)<br>*Gestion des conflits<br>*Communication<br>*Leadership d'une équipe :<br>- Fixer les objectifs et établir un ordre du jour<br>- Orienter et motiver<br>- Planifier les activités de l'équipe<br>- Gérer l'équipe en en faisant participer tous ses membres<br>- Faire le suivi des mesures à prendre<br><br>**Compétences techniques et compétences en gestion du processus :**<br><br>*Connaissances pratiques<br>*Prises de décision<br>-Les étapes de prise de décision<br>-Cerner et clarifier le problème<br>-Rassembler toute l'information nécessaire pour comprendre la cause du problème<br>-Etablir plusieurs plans d'action et les évaluer en fonction des résultats<br>-Prendre les décisions en temps réels<br>-Délégation de pouvoirs à l'employé<br>*Gestion du temps :<br>- La capacité à évaluer les priorités<br>- La délégation des tâches et des responsabilités<br>- La planification des réunions. |

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Participation au recrutement personnel lié aux métiers l'hôtellerie.
**Code du module : MQ9**
**Durée** : 119h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de Participer avec l'administration, l'équipe de travail et les différents partenaires sociaux ; au recrutement du nouveau personnel lié aux métiers l'hôtellerie selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- Document de référence pertinent lié aux métiers l'hôtellerie.
- Dossier administratif type d'un candidat
- Simulation d'une présentation

**Critères Généraux De Performance :**

- Présence et justesse de l'information demandée.
- Utilisation adéquate des documents de référence.
- Respect des directives fournies par l'administration.
- Renseignement précis, exact et complet du dossier de candidature.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 9

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Distinguer les étapes d'une analyse d'emploi. | Documentation<br>Matériel | Distinction correcte des différentes étapes d'une analyse d'emploi |
| Etudier la politique d'une unité administrative hôtelière par rapport aux besoins en personnels. | Etude complète et précise de la politique de la structure hôtelière par rapport aux besoins en personnels.<br><br>Respect des directives fournies par l'administration.<br>Renseignement précis, exact et complet du dossier de candidature. | Besoin en personnels selon :<br>Les postes existants ;<br>Création de nouveaux postes ;<br>La politique de recrutement de l'administration hôtelière.<br>Fiche de poste ;<br>Financement disponible ;<br>Poste budgétaire disponible ;<br>document de comptabilité<br>Compte rendu de réunion de coordination ; |
| Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises. | Outils de collecte d'information pertinente;<br>Outils d'analyse de données adaptée aux besoins; | Ressources des candidats en fonction des exigences de poste<br>besoins des personnes visées.<br>contraintes de l'entreprise.<br>ressources disponibles. |
| Etudier les dossiers de candidatures. | Appréciation juste des critères de sélection des candidats | Dossiers de candidatures.<br>critères de sélection des candidats |
| Informer les candidats des principales taches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception. | Description juste des lignes directrices de chacune.<br>Identification claire des responsabilités et des défis de chacun. | Outils multimédias<br>Réseaux de communications et de l'information (NTIC).<br>Communications écrite et orale.<br>Documentation professionnelle (fiche de poste, profil, etc.) |
| Distinguer les aptitudes nécessaires d'un candidat à occuper un poste dans les métiers de l'hébergement et la réception. | Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.<br>Présence et justesse de l'information demandée.<br>Utilisation adéquate des documents de référence. | Choix approprié des instruments compte tenu de la nature du poste vacant.<br>Adaptation appropriée des divers instruments.<br>Respect des articles pertinents de la Charte des droits et libertés de la personne.<br>Enregistrement fidèle et complet des résultats.<br>Interprétation juste des résultats compte tenu des critères établis au préalable. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Participer à l'intégration et l'adaptation du personnel dans leur Nouveau poste de travail.
**Code du module : MQ10**
**Durée** 119 h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de travailler de concert avec l'administration, l'équipe de travail et les nouveaux employés à l'intégration et l'adaptation du personnel dans leur nouveau poste de travail selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- De fichiers et de dossiers fictifs de candidats et de personnes déjà employées.
- De la Charte des droits et libertés de la personne.
- D'instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.

**Critères Généraux de Performance :**

- Qualité de la communication :
- Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.
- Qualité des questions.
- Qualité du jugement.
- Capacité d'analyse.
- Souci du détail.
- Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.
- Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 10

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi. | Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages.<br>Qualité des questions.<br>Qualité du jugement.<br>Capacité d'analyse.<br>Souci du détail.<br>Utilisation appropriée des méthodes et des instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines.<br>Capacité à résoudre des problèmes courants en gestion de ressources humaines. | Notions de compétences ;<br>La mise en doublure ;<br>La fiche de poste ;<br>Les taches a accomplir ;<br>La notion de supérieur hiérarchique ;<br>Notions d'évaluations<br>Instruments spécifiques à la gestion de ressources humaines. |
| Faire des démonstrations du travail à accomplir, et Enumérer les principes d'une bonne discipline des travailleurs et d'une transmission fidèle des ordres. | Faire des démonstrations claires et explicites.<br><br>Énumérations fidèles des principes d'une bonne discipline des travailleurs. | Poste de travail<br>Fiche de profil<br>Listes des taches assignées à chacun.<br>Calendrier de travail, les congés, les retards.<br>Actes d'indisciplines<br>Sanctions applicables<br>Avertissement<br>• blâme,<br>• mise à pied,<br>• licenciement.<br>Motifs de fin de contrat<br>soit par l'arrivée du terme du contrat s'il est à durée déterminée ;<br>soit par démission du travailleur ;<br>soit par le départ à la retraite ;<br>soit par licenciement.<br>soit par l'employeur (licenciement),<br>soit par travailleur (démission).<br>Absences du personnel<br>• Les absences pour maladies<br>• Permissions<br>• Les congés. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| Informer les travailleurs sur les qualités, les divers habilités nécessaires pour bien exercer le métier de réception et hébergement. | Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement. | Moyens de communications |
| Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés. | Qualité de la communication : Écoute active, efficacité du dialogue, clarté des messages. Qualité des questions. Qualité du jugement. | Droit et devoirs des employés ; Communication |
| Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes. | Répartition objectives selon la disponibilité du personnel. | Calendrier de travail, Calendrier des congés par rapport aux fêtes nationales, religieuses et aux périodes de vacances. |
| Distinguer les critères influençant le travail des employés. | | |
| Distinguer les facteurs de production a surveillé dans l'évaluation d'un employé. | | Objectifs et méthodes de l'évaluation du personnel.<br>Les types d'évaluation du personnel.<br>L'évaluation par lettre d'objectifs assignes<br>L'évaluation selon des critères généraux<br>Résultats de l'évaluation<br>Les sanctions positives peuvent comprendre :<br>une promotion à un poste supérieur ;<br>une formation dans un domaine précis ;<br>une augmentation de salaire ;<br>Les sanctions négatives peuvent comprendre :<br>une rétrogradation à un poste de niveau inférieur ;<br>un non renouvellement du contrat s'il est à durée déterminée. |
| Collaborer à l'organisation d'un programme de formation.<br>Assurer le suivi d'un programme de formation. | | Objectifs de la formation<br>Besoins en formation<br>Plan de formation<br>Mise en œuvre du plan de formation<br>Compte rendu de formation<br>Evaluation des formations |

# Fiche de présentation du module qualifiant

**Intitulé du module** : Communiquer professionnellement en langue française et langue Nationale
**Code du module : MQ11**
**Durée** : 136 h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communication professionnellement en langue Française et langue National selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions De Réalisation**

Mises en situation conformes à la réalité du travail.
Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants, etc.
Appareil de télécommunication.
Travail individuel.
À partir: de mises en situation et de jeux de rôles.
À l'aide:
De documents en langue seconde.
De supports techniques : des bandes sonores et vidéo, des films, des logiciels, etc.
Saisir un message oral, de complexité et de longueur moyennes, transmis à débit normal (maximum: une minute).
Présenter un message oral compréhensible.

**Critères Généraux de Performance :**

- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire de la langue nationale et Française.
- Utilisations des expressions et formes de langages correctes.
- Pertinence des propos.
- Clarté de l'élocution en arabe.
- Capacité à saisir et à transmettre des messages de complexité moyenne.
- Reconnaissance et utilisation du vocabulaire adapté aux circonstances.
- Intonation et prononciation conformes au sens de la phrase.
- Emploi judicieux de dictionnaires, de grammaires, de lexiques et autres médias graphiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 11

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Utiliser le système de communication | Utilisation correcte du système téléphonique | Système téléphonique : méthode d'utilisation en langue arabe et Française. |
| Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques. | Comportements appropriés à diverses communications téléphoniques. | Méthodes.<br>Comportement au téléphone :<br>• Courtoisie ;<br>• Elocution ;<br>• Discrétion ;<br>• Clarté ;<br>• autres. |
| Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements. | Utilisation efficace de l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements. | Elément composant un annuaire.<br>Méthode pour recueillir le maximum d'information voulu. |
| Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique. | Utilisation d'un vocabulaire approprié à tous type de communication selon les règles protocolaire de l'établissement. | Protocole.<br>Vocabulaire usuel. |
| Enumérer les qualités du comportement dans les communications. | Enumération exacte des qualités du comportement dans les communications. | Qualité du comportement lié :<br>• aux langages non verbaux ;<br>• à la tenue vestimentaire ;<br>• à la propreté en générale ;<br>• au maintien ;<br>• autres.<br>Avantages d'un comportement qui inspire confiance : impact sur la clientèle. |
| Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle. | Utilisation juste des expressions usuelles et des formules de politesses.<br>Hésitations limitées. | Manières de s'annoncer.<br>Formules de salutations |
| Répondre à un appel téléphonique en langue nationale et Française. | Interprétation juste du but de l'appel.<br>Utilisation des expressions usuelles.<br>Utilisation des formules | les points à noter dans la formule du message téléphonique ;<br>Qualités de la réponse :<br>• Pertinence (message bien reçu) ; |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | de politesse. | • Voix, intonation, diction, etc ;<br>• Choix des mots et du niveau de langage ;<br>• Autres.<br>Application en fonction des critères d'évaluation. |
| Rédiger des messages en langue nationale et Française. | Choix judicieux du vocabulaire.<br>Orthographe correcte des mots et expressions retenus.<br>Inscription de tous les éléments du message. | Demandes courantes :<br>Confirmation d'une réservation ;<br>Demande de facturation ;<br>Autres.<br>Structure d'un message :<br>Eléments d'information ;<br>Vocabulaire ;<br>Orthographe.<br>Application en fonction des critères d'évaluation. |
| Offrir des services complémentaires en langue nationale et française. | Utilisation appropriée de la terminologie liée aux différents services hôteliers.<br>Interprétation juste de la demande.<br>Facilité de conversation. | Services liés à la situation de l'immeuble pour se rendre :<br>• A sa chambre ;<br>• Aux salles de conférences ;<br>• A la salle à manger ou à la cafeteria ;<br>• Structure sportif et à la piscine ;<br>• Au stationnement intérieur ou extérieur ;<br>Services liés au fonctionnement des équipements :<br>• Ascenseurs ;<br>• Climatiseurs<br>• Chauffage ;<br>• Système téléphoniques (appels, réveil, etc.) ;<br>• Appareils audiovisuels.<br>Services liés au renseignement touristique à fournir.<br>Services liés à la tarification et modes de paiement.<br>Services liés à la clientèle :<br>• Services aux chambres ;<br>• Soins de beauté ;<br>• Etc. |

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module** : Communiquer professionnellement en langue Allemande ou Espagnol
**Code du module : MC 1**
**Durée** : 136 h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communication professionnellement en langue Allemande ou Espagnol selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions De Réalisation**

Mises en situation conformes à la réalité du travail.
Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants, etc.
Appareil de télécommunication.
Travail individuel.
À partir: de mises en situation et de jeux de rôles.
À l'aide:
De documents en langue seconde.
De supports techniques : des bandes sonores et vidéo, des films, des logiciels, etc.
Saisir un message oral, de complexité et de longueur moyennes, transmis à débit normal (maximum: une minute).
Présenter un message oral compréhensible.

**Critères Généraux de Performance :**

- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire de la langue française**.**
- Utilisations des expressions et formes de langages correctes.
- Pertinence des propos.
- Clarté de l'élocution en en langue Allemande ou Espagnol.
- Capacité à saisir et à transmettre des messages de complexité moyenne.
- Reconnaissance et utilisation du vocabulaire adapté aux circonstances.
- Intonation et prononciation conformes au sens de la phrase.
- Emploi judicieux de dictionnaires, de grammaires, de lexiques et autres médias graphiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module complémentaire MC1

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Utiliser le système de communication | Utilisation correcte du système téléphonique | Système téléphonique : méthode d'utilisation en langue Allemande ou Espagnol. |
| Décrire la méthode et les comportements à diverses communications téléphoniques. | Comportements appropriés à diverses communications téléphoniques. | Méthodes.<br>Comportement au téléphone :<br>• Courtoisie ;<br>• Elocution ;<br>• Discrétion ;<br>• Clarté ;<br>• autres. |
| Utiliser l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements. | Utilisation efficace de l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements. | Elément composant un annuaire.<br>Méthode pour recueillir le maximum d'information voulu. |
| Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique. | Utilisation d'un vocabulaire approprié à tous type de communication selon les règles protocolaire de l'établissement. | Protocole.<br>Vocabulaire usuel. |
| Enumérer les qualités du comportement dans les communications. | Enumération exacte des qualités du comportement dans les communications. | Qualité du comportement lié :<br>• aux langages non verbaux ;<br>• à la tenue vestimentaire ;<br>• à la propreté en générale ;<br>• au maintien ;<br>• autres.<br>Avantages d'un comportement qui inspire confiance : impact sur la clientèle. |
| Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle. | Utilisation juste des expressions usuelles et des formules de politesses.<br>Hésitations limitées. | Manières de s'annoncer.<br>Formules de salutations |
| Répondre à un appel téléphonique en langue Allemande ou Espagnol. | Interprétation juste du but de l'appel.<br>Utilisation des expressions usuelles.<br>Utilisation des formules de politesse. | les points à noter dans la formule du message téléphonique ;<br>Qualités de la réponse :<br>• Pertinence (message bien reçu) ;<br>• Voix, intonation, diction,<br>• Choix des mots et du niveau |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | | de langage ;<br>• Autres.<br>Application en fonction des critères d'évaluation. |
| Rédiger des messages en langue Allemande ou Espagnol. | Choix judicieux du vocabulaire.<br>Orthographe correcte des mots et expressions retenus.<br>Inscription de tous les éléments du message. | Demandes courantes :<br>Confirmation d'une réservation ;<br>Demande de facturation ;<br>Autres.<br>Structure d'un message :<br>Eléments d'information ;<br>Vocabulaire ;<br>Orthographe.<br>Application en fonction des critères d'évaluation. |
| Offrir des services complémentaires en langue Allemande ou Espagnol | Utilisation appropriée de la terminologie liée aux différents services hôteliers.<br>Interprétation juste de la demande.<br>Facilité de conversation. | Services liés à la situation de l'immeuble pour se rendre :<br>• A sa chambre ;<br>• Aux salles de conférences ;<br>• A la salle à manger ou à la cafeteria ;<br>• Structure sportif et à la piscine ;<br>• Au stationnement intérieur ou extérieur ;<br>Services liés au fonctionnement des équipements :<br>• Ascenseurs ;<br>• Climatiseurs<br>• Chauffage ;<br>• Système téléphoniques (appels, réveil, etc.) ;<br>• Appareils audiovisuels.<br>Services liés au renseignement touristique à fournir.<br>Services liés à la tarification et modes de paiement.<br>Services liés à la clientèle :<br>• Services aux chambres ;<br>• Soins de beauté ;<br>• Etc. |

# Fiche de présentation du module complémentaire MC 2

**Intitulé du module** : Législation hôtelière
**Code du module : MC 2**
**Durée :** 119h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes de la législation applicable au milieu hôtelier selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- De mises en situations conformes à la réalité d'un réceptionniste.
- De lois, de règlements et de jurisprudence applicables au milieu hôtelier.

**Critères Généraux de Performance :**

- Respect de la terminologie juridique appropriée.
- Capacité à gérer, sur le plan opérationnel, les suites logiques et les conséquences pratiques des lois et des règlements applicables au milieu hôtelier.
- Compréhension juste des principales lois et des principaux règlements qui régissent le milieu hôtelier.
- Délimitation juste de ces responsabilités légales.
- Usage approprié de la jurisprudence.
- Utilisation juste des lois et des règlements.
- Capacité d'appliquer efficacement les textes étudiés au regard des droits et des responsabilités des parties intéressées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

## Module complémentaire MC 2

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Sensibiliser le stagiaire sur la typologie de la clientèle | Étude approfondie de l'ensemble des besoins de la clientèle | Les facteurs sociologiques, culturels et interculturels<br>Les facteurs individuels (styles et niveau de vie, goûts…)<br>Les facteurs de segmentation de la clientèle hôtelière |
| Distinguer l'information et la documentation externes | Connaissances développées sur le plan local<br>et régional, et sur le plan national et international<br><br>Législation en vigueur, relative aux seules opérations courantes liées aux activités d'hébergement | L'environnement hôtelier et touristique :<br>- le parc hôtelier<br>- la concurrence<br>- les formes d'hébergement et la classification<br>- L'industrie hôtelière dans l'activité touristique et économique :<br>au niveau national<br>- Les caractéristiques de la géographie économique et touristique de l'Algérie :<br>- les formes d'hébergement<br>- l'environnement : sites, patrimoine, curiosités<br>- les transports : modes et moyens<br>au niveau régional et local<br>- l'organisation du tourisme<br>- l'activité culturelle et sportive<br>- l'activité économique<br>- Le cadre juridique de l'activité hôtelière<br>- La méthodologie et la gestion des ressources documentaires (procédures et outils)<br>- Les organismes partenaires associés aux activités hôtelières et touristiques |
| Distinguer l'information et la documentation internes. | Cadre : entreprise de petite, moyenne et grande capacité<br>- Horaires<br>- Hygiène<br>- Sécurité<br>- Protection des biens et des personnes | L'organisation et la structure de l'entreprise hôtelière<br>- Les produits et les services<br>- Les systèmes d'informations propres à l'entreprise<br>(procédures et outils)<br>- La réglementation interne |
| Identifier les différentes lois concernant le droit du travail. | Identification exacte des différentes lois concernant le droit du travail. | lois concernant le droit du travail.<br>Contrat de travail individuel et collectif.<br>Règles d'éthique.<br>Lois régissant les normes de travail. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|
| | | Lois de la santé et sécurité au travail.<br>Temps et horaire de travail du réceptionniste.<br>Durée hebdomadaire.<br>Durée journalière.<br>Les heures supplémentaires au travail.<br>Les congés.<br>Rémunération<br>Rémunération lors de congés fériés et chômés.<br>Recours en présence de condition de travail dangereux.<br>Charte des droits et libertés de la personne;<br>Code civil; Code du travail. |
| Décrire les principales règles d'éthique propre au milieu de travail. | Description juste des principales règles d'éthique propre au milieu de travail. | Confidentialité.<br>Respect de la propriété de l'employeur :<br>• Matérielle :<br>1. équipement ;<br>2. fourniture ;<br>3. etc.<br>• Intellectuelle :<br>1. logiciels ;<br>2. répertoires. réglementation sur la tenue du personnel |
| Décrire les formes juridiques des différentes structures hôtelières. | Description juste des formes juridiques des différentes structures hôtelières. | Loi sur les établissements touristiques et règlements;<br>La compagnie ;<br>La coopérative ;<br>La société ;<br>Propriétaire privé ;<br>Secteur public ;<br>Loi sur les permis d'alcool et règlements; |
| Discerner les responsabilités légales et droites des clients. | Distinction exacte de la responsabilité légale du réceptionniste envers le client. | Responsabilité générale ;<br>Responsabilité par rapport au matérielle ;<br>Responsabilité du fait d'autrui ; |
| Reconnaître les principaux droits et les principales responsabilités du client au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière : | Distinction exacte des responsabilités et devoir du réceptionniste envers le client | Droit du client.<br>Loi sur la protection du consommateur et règlements. |

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module** : Hygiène, santé et sécurité au travail
**Code du module : MC3**
**Durée :** 119h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes d'hygiène sécurité et santé au travail selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- De mises en situation réelles ou simulées.
- Des lois, des normes et des règlements d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.
- Des fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).
- De produits, d'équipements et d'aliments.

**Critères Généraux de Performance :**

- Souci de maintenir d'excellentes conditions d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.
- Respect des normes et des règlements.
- Capacité à repérer les sources de contamination.
- Réalisme dans le choix des mesures préventives.
- Souci du détail.
- Souci de l'hygiène personnelle.
- Tenue vestimentaire appropriée.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| la présentation et le comportement professionnel | Attitude et présentation adaptées aux exigences de l'entreprise | - L'attitude corporelle<br>- L'esthétique (tenue vestimentaire, coiffure…) |
| Sensibiliser les stagiaires aux risques de santé et sécurité au travail dans un milieu hôtelier. | Sensibilisation accrue des stagiaires aux risques de santé et sécurité au travail dans un milieu hôtelier. | Qu'est-ce que la santé et la sécurité des travailleurs?<br>Objectif de la santé et la sécurité des travailleurs<br>Les normes de conditions de travail. |
| Identifier le programme de santé et de sécurité au travail | Identification claire et précise du programme de santé et de sécurité au travail | Politique de l'entreprise par rapport à la santé et à la sécurité au travail.<br>Importance de la santé et sécurité au travail.<br>Engagement l'entreprise par rapport à la protection de la santé et sécurité de ses employés.<br>Engagement de l'employer à assurer sa santé et sa sécurité et celles des autres lorsqu'il se trouve au travail.<br>Environnement de travail adéquat : milieu de travail sécuritaire et sain ; favorise une bonne qualité de vie. |
| Distinguer les responsabilités de l'entreprise et de l'employé envers la santé et sécurité au travail. | Distinction adéquate des responsabilités de l'entreprise et des employés envers la santé et sécurité au travail | Les responsabilités de l'entreprise envers la santé et sécurité du milieu de travail.<br>Les responsabilités de l'entreprise envers la santé et sécurité des travailleurs.<br>Les responsabilités dès l'employé envers la santé et sécurité au travail. |

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Distinguer les précautions à prendre afin d'assurer la santé et sécurité au travail. | Distinction précise des précautions à prendre par 'entreprise et les employé afin d'assurer la santé et sécurité au travail | Les précautions à prendre par l'entreprise afin de prévenir les accidents au travail.<br>Les précautions à prendre par les employés afin de :<br>D'assurer leur santé et sécurité au travail ;<br>D'assurer la santé et sécurité de leurs collègue au travail ;<br>De signaler les risques potentiels au travail. |
| Utiliser le matériel et l'équipement nécessaire liés à la santé et sécurité au travail. | Utilisation exacte du matériel de l'équipement et des outils nécessaire liés à la santé et sécurité au travail. | Matériel et équipement nécessaire liés à la santé et sécurité au travail.<br>Outils pour faire face aux risques associés à leur lieu de travail.<br>Equipement de protection individuelle. |
| Reconnaître les lois et les règlements en hygiène et en salubrité sur les plans :<br>• Commune<br>• Wilaya | Reconnaissance juste des lois et des règlements portant sur la santé sécurité des biens et des personnes. | Lois, textes réglementaires, décret, règlements intérieurs portant sur la santé sécurité des biens et des personnes. |
| Former les travailleurs sur la prévention des risques en milieu hôtelier. | Formations permettant l'atteinte de cet objectif. | formation permettant au travailleur la prévention des risques inhérent au :<br>• contacts avec le public (réceptionnistes,);<br>• prestation de services auprès du public;<br>• déplacements vers le milieu de travail (conduite d'un véhicule pour se rendre au lieu de travail);<br>• possession de biens ou d'équipements coûteux ou fait d'en avoir la garde;<br>• absence d'accès contrôlé au lieu de travail;<br>• absence de voies d'évacuation pour les employés ;<br>• niveau de stress élevé en milieu de travail;<br>• travail tard le soir ou tôt le matin;<br>• travail solitaire. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module** : utilisation d'un système informatisé hôtelier
**Code du module** : **mc4**
**Durée** : 119h

## Objectif Modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser un système informatisé hôtelier selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- micro-ordinateur et différents périphériques
- logiciel typiques et spécifique aux données de réception et hébergement
- de données et de textes relatifs au milieu de travail.
- de micro-ordinateurs courants et d'imprimantes;
- de logiciels appropriés;
- de manuels d'opérations.

**Critères de Performance :**

- respect des procédés de l'établissement.
- respect du temps alloué
- respect des procédures.
- absences de fautes d'orthographe et de calcul.
- utilisation adéquate de l'équipement et du matériel informatique.
- utilisation appropriée des fonctions du logiciel
- respect des étapes d'exécution.
- utilisation appropriée des manuels d'opérations du système et des logiciels.
- souci du détail.
- soin approprié des équipements et des outils de travail.
- capacité à obtenir des résultats concrets

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MQ 4

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Distinguer les différentes composantes et divers périphériques d'un microordinateur. | Distinction entre les différentes composantes et périphériques.<br>Explication juste de leur utilisation. | Composantes :<br>• Unité centrale ;<br>• Clavier ;<br>• Ecran ;<br>• Souris<br>• Imprimante<br>• Outil de sauvegarde (CD, DVD, flash disque, etc.).<br>• Logiciel. |
| Distinguer les différentes composantes d'un système d'exploitation d'un microordinateur et d'un réseau local. | Distinction exacte des différentes composantes d'un système d'exploitation d'un microordinateur et d'un réseau local. | Composantes du système :<br>• Menu général ;<br>• Menu auxiliaires (sous menu).<br>Application détaillées (réservation, rapports, etc.).<br>Système de fonctionnement du réseau. |
| Reconnaître l'impact d'un logiciel intégré d'hôtellerie sur le fonctionnement d'un hôtel. | Production de travaux selon les deux méthodes et analyse objective entre les deux.<br><br>Importance de l'impact de l'outil informatique sur le travail de réception. | Analyse comparative entre les travaux manuels et les travaux informatisés :<br>• Enregistrement de la clientèle ;<br>• Réservation d'une chambre ;<br>• Facturation ;<br>• Communication à l'externe ;<br>• Autres.<br>Impact de l'outil informatique dans un établissement hôtelier en se basant sur :<br>• Nombres d'employés ;<br>• Vitesse d'exécution ;<br>• Exactitude du travail ;<br>• Propreté ;<br>• Volume d'information à traité<br>• Autres. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Définir les principaux termes et codes utilisés dans l'environnement informatisé d'un hôtel | Bonne prononciation des termes.<br>Connaissance exacte de leur signification et utilisation.<br><br>Maîtrise du vocabulaire informatique. | Vocabulaire :<br>• Saisie ;<br>• « Guest history » ;<br>• « In house »<br>• Status ;<br>• Sauvegarde ;<br>• Impression ;<br>• « Print screen » ;<br>• Fonctions ;<br>• Commande ;<br>• « Enter » ;<br>• « shift » ;<br>• « Alt », etc. |
| Décrire les caractéristiques communes des différents types de logiciels d'hôtellerie. | Présentation juste des différences entre :<br>• logiciels hôteliers.<br>• Logiciel et Progiciel.<br>• Types de logiciels hôteliers. | Différence fondamentale entre logiciels hôteliers :<br>• Menu général ;<br>• Sous menus.<br>Comparaison entre :<br>• Logiciel ;<br>• Progiciel ("software package") ;<br>• Progiciel libre ;<br>Logiciels et progiciels disponibles :<br>• PMS= logiciel de gestion hôtelière ( Property Management System) ;<br>• HMI ;<br>• HIS ;<br>• HOTELSOFT, etc.<br>Menu auxiliaires.<br>Types de logiciels :<br>• Réservation ;<br>• Comptabilité<br>• Gestion ; communication ;<br>• Autres.<br>Impression. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| | | |
|---|---|---|

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Prendre conscience de l'importance des règles d'éthiques dans l'utilisation d'un logiciel d'hôtellerie. | Respect des codes de confidentialités pour l'utilisation d'un microordinateur. | Codes de confidentialités pour l'utilisation d'un microordinateur.<br>Enumérer à l'aide du tableau, les sources possibles d'un manquement à l'éthique :<br>• Paramétrage général ;<br>• Code de l'employé ;<br>• Information sur les clients ;<br>• Messages, courrier, etc. |
| Etablir une session de travail. | Respect du processus :<br>De mise en marche ;<br>D'appel du système d'exploitation en réseau;<br>D'appel du logiciel ;<br>D'utilisation des différentes menus du logiciel ;<br>De la personnalisation de la session de travail ;<br>De la mise hors tension du microordinateur. | Processus :<br>• Mise en marche du microordinateur et des périphériques ;<br>• Appel du système d'exploitation ;<br>• Utilisation du menu général ;<br>• Code de l'employé ;<br>• Sortie du logiciel ;<br>• Mise hors tension du micro-ordinateur et des périphériques ;<br>• Prise de la copie de sécurité. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Saisir et modifier des données :<br>• Réservation ;<br>• Encaissement ;<br>• Facturation ;<br>• Vérification. | Saisie et modification correcte des données.<br><br>Suivi juste de la procédure correspondant aux exemples de réservation. | Fonction de base :<br>• Saisir ;<br>• Modifier ;<br>• Annuler ;<br>• Consulter ;<br>• Imprimer.<br>Exemples :<br>• Réservation ;<br>• Encaissement ;<br>• Annulations ;<br>• Facturations ;<br>• Vérifications ;<br>• Tarifications.<br>Procédures correspondant aux exemples pour une réservation) :<br>• Demande ;<br>• Disponibilité ;<br>• Blocage/réservé ;<br>• Confirmation.<br>Différentes clientèles :<br>• Individuelle ;<br>• Groupe. |
| Balancer une session de travail. | Distinction adéquate des erreurs relevées lors du balancement d'une session de travail. | Utilisation de rapports de la session de travail.<br>Données relatives à la session :<br>• Frais ;<br>• Dépôts ;<br>• Autres.<br>Différentes erreurs relevées. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module** : Comptabilité
**Code du module** : **MC5**
**Durée :** 119h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les techniques de comptabilité selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- D'exemples représentatifs du milieu hôtelier (monographie).
- Des livres, des journaux et des registres comptables.
- De rapports, de formulaires, de feuilles et de tableaux types, etc.
- Du système comptable manuel.
- De logiciels de comptabilité.
- Calculatrice.

**Critères Généraux De Performance :**

- Respect des normes et des règles comptables.
- Exactitude des calculs.
- Qualité et clarté de la présentation des états financiers.
- Respect du processus du cycle comptable.
- Ordonnancement précis des pièces justificatives.
- Méthode systématique de travail.
- Souci du détail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module qualifiant MC 5

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Distinguer les fonctions d'une calculatrice commerciales. | calcul de différentes opérations sans erreurs. | Quatre opérations de base<br>Autres fonctions :<br>• calcul avec mémoire ;<br>• calcul de taxe ;<br>• calcul de l'escompte ;<br>• etc.<br>Pourcentage.<br>Taux. |
| Distinguer les principales notions de comptabilité. | Distinction des principales notions de comptabilité et préparation d'un bilan comptable. | Actif, passif, capital.<br>Equation comptable.<br>Bilan et état des résultats.<br>Comptes de valeurs.<br>Compte des résultats (produits et charges).<br>Débit, crédit, solde.<br>Variation des comptes.<br>Cycle de comptabilité.<br>Entreprises de services. |
| Distinguer les différentes monnaies étrangères associées a chaque pays. | Calcul exact selon le taux de changes | Listes des monnaies étrangères :<br>Dirham marocain ;<br>Dinar tunisien ;<br>Dollars US;<br>Dollars Canadian ;<br>Euro ;<br>Livre sterling;<br>Yen;<br>Yuan;<br>Riyal saoudien;<br>Etc.<br>Taux de change<br>Marché des changes. |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Interpréter les notions de base en comptabilité. | Interprétation juste des notions de base. | Débit :<br>frais de chambre ;<br>frais divers, etc.<br>Crédit :<br>Rabais ;<br>Annulations ;<br>Paiement. |
| Effectuer la comptabilité de réception tenue de compte. | Mise en situations écrites, mettant en application tout les éléments de contenu | Note de clients résident ;<br>Note de clients accrédités;<br>Note de clients avec un dépôt;<br>Balance de vérification des comptes. |
| Distinguer les différents formulaires et pièces justificatives. | Distinction exacte des différents formulaires et pièces justificatives par une mise en situation mettant en application les différents documents. | Formulaires :<br>• Listes des arrivées du jour ;<br>• Rapport d'occupation ;<br>• Rapport quotidien ;<br>• Rapport de caisse ;<br>• Réservation ;<br>• Balance de vérification.<br>Pièces justificatives :<br>Note ou folio de la clientèle ;<br>Récépissé de caisse ;<br>Facture. |
| Reconnaître l'importance de la gestion documentaire et comptable | | Documents :<br>• Note de la clientèle ;<br>• Carte d'enregistrement ;<br>Gestion obligatoire :<br>• Note de la clientèle ;<br>Gestion utilitaire ;<br>• Carte d'enregistrement (historique de la clientèle). |

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module** : Histoire de l'hôtellerie
**Code du module : MC 6**
**Durée :** 119h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de connaître l'histoire de l'hôtellerie selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- Documentation : livres, catalogues, dépliants, etc.
- Outils informatique et Internet
- Phots et images
- Outils de transmission d'information : télévision, films, lecteur DVD.

**Critères Généraux de Performance :**

- Connaissance précise des principaux types d'hôtels.
- Distinction exacte des différentes formes d'hébergement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module complémentaire MC 6

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Connaître l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques. | Connaissance parfaite de l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques. | Evolution de l'industrie hôtelière<br>Apparition des lieux de séjours appelés « hôtels ».<br>Développement des établissements hôteliers dans les grandes villes.<br>Développement du chemin de fer.<br>Extension des parcs hôteliers à proximité des gares.<br>Apparition du mot palace<br>Apparition d'une nouvelle industrie hôtelière de luxe par Charles RITZ.<br>• Rome en 1893<br>• Paris en 1898<br>• Londres en 1920<br>Développement de l'aviation commerciale<br>Les chaînes hôtelières en USA se développent en fonction du réseau autoroutier<br>Les chaînes affilent des hôteliers indépendants<br><br>**En 1952**<br><br>La franchise hôtelière Les premiers hôtels d'aéroport se développent<br>Extension des chaînes Américaines sur le nord des États-Unis et le Canada<br>Le succès commercial reposait sur : la qualité du produit ; la notoriété et l'image de la marque ; la fidélisation de la clientèle. |

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| | | **En 1970**<br>Notion de l'hôtellerie moderne<br>Les chaînes hôtelières américaines s'installent en Europe<br>De nouvelles pratiques de gestion et des produits/services révolutionnaires<br>Concurrence féroce entre les chaînes Américaines et les chaînes imitatrices.<br>La naissance de grandes chaînes Européennes dans les plus grandes villes<br>La concurrence Européenne et Américaine est établie<br>Le guide traditionnel de voyage est remplacé par le directory des chaînes hôtelières.<br>L'apparition de la publicité<br>Fidélisation par les relations publiques<br>Élargissement de l'éventail de l'offre de chaque chaîne. |
| Connaître l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques (suite). | Connaissance parfaite de l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques. | Naissance de nouvelles techniques et pratiques commerciales<br>En 1980<br>Émergence du phénomène marketing<br>Création d'une division marketing dans les différentes chaînes<br>La notion du client évolue en fonction de la motivation des déplacements<br>Le concept de segmentation est établi<br>La mise en œuvre du marketing mix |

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| | | En 1991<br>Développement des grandes chaînes et création de groupes hôteliers<br>La naissance du « Yield Management »<br>La naissance des chaînes « multimarques »<br>La globalisation s'installe dans l'hôtellerie<br>Le classement mondial des groupes hôteliers devient une référence<br>La croissance hôtelière et la croissance des groupes deviennent un indicateur économique qui a un effet direct sur le comportement boursier<br>Le management et la franchise sont devenus des techniques de développement.<br>La notion des parts de marché prend une place capitale dans l'organisation économique de l'hôtellerie. |
| L'hôtellerie aujourd'hui | Connaissance parfaite de l'histoire de l'hôtellerie et ces caractéristiques. | L'hôtellerie d'aujourd'hui ;<br>La dimension industrielle ;<br>L'industrie hôtellerie aujourd'hui ;<br>• l'investissement à long terme<br>• la qualité des produits ou des services. |

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| L'histoire de l'hôtellerie en Algérie | Connaissance parfaite de l'hôtellerie en Algérie et son évolution[22]. | Hôtellerie en Algérie.<br>Evolution de l'hôtellerie en Algérie.<br>Les hôtels Algériens :<br>• Date de création ;<br>• Situation géographique,<br>• Taille de l'hôtel.<br>les chaînes hôtellerie installées en Algérie :<br>• Dénomination ;<br>• Date d'installation ;<br>• Situation géographique,<br>• Service offert. |
| Distinguer les différentes formes d'hébergement | Distinction précise des différentes formes d'hébergement | Les formes d'hébergement :<br>• Chaînes hôtelières :<br>1. Chaînes intégrées<br>2. Chaînes volontaires<br>3. Chaînes franchisés<br>• Parc hôtelier ;<br>• Hôtels :<br>1. De tourisme / boutique / flottant/<br>pavillonnaire / thermal / meublé / Saisonnier / palace / résidence de Tourisme/ belvédère / caravansérail Condominium touristique.<br>□ H<br>• Chambres double/simple<br>• Bivouac<br>• Campagne / camping à la ferme<br>• Caravaneige<br>• Cabanon<br>• Maison mobile<br>• Bungalow<br>• Pavillon |

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| | | • Gîter :<br>1. Communal<br>2. De pêche<br>3. D'étape<br>4. Équestre<br>5. D'enfants<br>6. Rural<br>7. De chasse<br>• Hébergement social :<br>1. Auberge de jeunesse<br>2. Pension de famille<br>3. Chambre d'hôte<br>4. Maison familiale<br>5. Hébergement<br>6. Maison de repos<br>• Village de vacances<br>1. Village de gîtes<br>2. Village de toile<br>3. Village éclaté<br>• Para-hôtellerie :<br>1. Meublé<br>2. Résidence secondaire<br>3. Villa<br>• Hébergement à la montagne :<br>1. Chalet 2. Refuge |
| Reconnaître le classement des hôtels et chaînes hôtelières. | Reconnaissance exacte du classement des hôtels et chaînes hôtelière. | Labels hôteliers<br>Classements des grandes chaînes hôtelières :<br>En fonction du nombre de chambres ;<br>En fonction des critères suivant :<br>• l'innovation<br>• les ressources humaines<br>• la gestion des biens de l'entreprise<br>• la responsabilité sociale<br>• la compétitivité globale<br>• la qualité du management<br>• la solvabilité financière |

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module** : utilisation de moyens de recherche d'emploi.
**Code du module : MC 7**
**Durée** : 68h

## Objectif modulaire

**Comportement attendu :**

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser des moyens de recherche d'emploi selon les conditions et les critères qui suivent.

**Conditions de Réalisation :**

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Jeux de rôles
- Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants etc.
- Appareil de télécommunication.
- Travail individuel.
- Types de curriculum vitae
- Types de présentation
- Types de lettres de motivation
- Liste d'employeurs (hôtels, chaînes hôtelière, centre d'hébergement, etc.)
- Micro-ordinateur
- Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

**Critères Généraux de Performance :**

- Connaissance précise des principaux types d'hôtels.
- Distinction exacte des différentes formes d'hébergement.
- Tenue vestimentaire parfaite.
- Absences de fautes d'orthographe
- Utilisation adéquate de l'équipement et du matériel informatique.
- Utilisation appropriée des fonctions du logiciel
- Souci du détail.
- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire lors d'une communication verbale ou écrite**.**
- Utilisations d'expressions et formes de langages correctes.
- Pertinence des propos.
- Clarté de l'élocution.


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

| Objectifs intermédiaire | Critères particuliers de performance | Eléments contenu |
|---|---|---|
| Planifier une recherche d'emploi | Planification la plus exhaustive que possible | Ressources disponibles lors de la recherche d'emploi :<br>• ressources humaines ;<br>• ressources matérielles ;<br>moyens nécessaires relatifs à une recherche d'emploi :<br>• Types de curriculum vitae<br>• Types de présentation<br>• Types de lettres de motivation<br>Démarche de recherche d'emploi |
| Elaborer les moyens de recherche d'emploi. | Présentation d'un (e) :<br>• Curriculum vitae ;<br>• lettre de motivation ;<br>• lettre de présentation ;<br>conforme à l'objectif fixé. | Techniques de rédaction d'un plan de recherche d'emploi ;<br>Techniques de rédaction d'un curriculum vitae ;<br>Techniques de rédaction d'une lettre de motivation ;<br>Techniques d'entretien et d'entrevue ;<br>Les étapes d'une relance. |
| Simuler une recherche d'emploi. | Simulation la plus proche de la réalité que possible. | Plan de recherche d'emploi ;<br>Stratégies d'exécution du plan de recherche d'emploi ;<br>Exécuter le plan de recherche d'emploi ;<br>Autoévaluation de la démarche adoptée ;<br>Rectification des points faible. |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module : Marketing des services hôteliers et touristiques.**
**Code du module : MC 8**
**Durée** : 119h

## Objectif modulaire

**COMPORTEMENT ATTENDU :**

**OBJECTIF MODULAIRE :**

Appliquer les principes et les techniques du marketing dans le domaine du tourisme.

**COMPORTEMENT ATTENDU :**

- Définir les concepts du Marketing.
- Réaliser une étude simple des besoins et des attentes de marchés cibles.
- Identifier les différentes composantes du marketing mix (produits, prix, distribution, promotion) dans un contexte touristique.
- Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit ou d'un service.
- Déterminer les critères de segmentation du marché dans un cadre de tourisme.
- Promouvoir des produits touristiques.

**CONDITIONS D'EVALUATION :**

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Jeux de rôles
- Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants etc.
- Appareil de télécommunication.
- Travail individuel.
- Types de curriculum vitae
- Types de présentation
- Types de lettres de motivation
- Liste d'employeurs (hôtels, chaînes hôtelière, centre d'hébergement, etc.)
- Micro-ordinateur
- Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :**

- Définition précise des concepts.
- Détermination exacte des tendances du marché des besoins et des attentes de la clientèle.
- Identification juste des critères de segmentation du marché


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module complémentaire MC 8

| Objectifs intermédiaires | Critères particuliers de performance | Eléments contenus |
|---|---|---|
| Définir le concept du marketing | Définition précise | Définition du marketing |
| Réaliser d'une étude de simple des besoins et des attentes de marché cible | Utilisation efficace de l'information<br>Interprétation juste des données | Définition de l'objectif de l'étude ainsi que le plan<br>recueil des données et d'information<br>réalisation de l'étude et présentation des résultats |
| Identification des différentes composantes du marketing mix | Identification exacte des composantes du marketing mix | Le marketing mix<br>Les différentes composantes au marketing mix |
| Déterminer les étapes de réalisation d'un plan de marketing d'un produit ou d'un service | Détermination appropriée de chaque étape | Définition d'un plan de marketing<br>Réalisation d'un plan de marketing<br>Lancement et suivi d'un plan de marketing |
| Déterminer les critères de segmentation du marché dans un cadre du tourisme | Présentation exhaustive des critères | Définition de segmentation du marché<br>L'objectif de segmentation<br>Critères de segmentation au marché<br>Etude de cas |
| ▪ Promouvoir des produits touristiques | ▪ Bonne présentation du contenu à communiquer,<br>▪ Choix adéquat des canaux. | ▪ Communiquer ;<br>▪ Les canaux utilisés :<br>▪ Site Internet,<br>▪ Presse,<br>▪ Clients existants,<br>▪ Acteurs touristiques,<br>▪ Opérateurs touristiques, |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Fiche de présentation du module complémentaire

**Intitulé du module : Méthodologie d'élaboration d'un mémoire**
**Code du module : MC 9**
**Durée** : 85h

## Objectif modulaire

### Comportement attendu :

**OBJECTIF MODULAIRE :**

Etre capable de rédiger le mémoire de fin de stage.

**COMPORTEMENT ATTENDU :**

- Définir la méthodologie.
- Définir un thème de recherche.
- Déterminer une méthode de recherche et préparer les outils et instruments de recueils d'informations.
- Analyser les données.
- Présenter la conclusion et les recommandations.

**CONDITIONS D'EVALUATION :**

- Rapport d'analyse
- Planning
- Tous documents utiles
- Logiciels de traitement de texte

**CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE :**

- Respecter de la méthodologie arrêtée.
- Déterminer avec précision les thèmes et les objectifs de recherche.
- Proposer des solutions pertinentes.
- Respect des règles de rédaction et de mise en forme.


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# Module complémentaire MC 9

| Objectifs intermédiaires | Critères particuliers de performance | Eléments contenus |
|---|---|---|
| ▪ Définir la méthodologie | ▪ Définition exacte de la méthodologie de recherche | ▪ Définition de la méthodologie de recherche<br>▪ Intérêt d'adoption d'une méthodologie<br>▪ Les différents types de méthode de recherche |
| ▪ Définir un thème de recherche, | ▪ Définir avec précision l'objet et l'objectif du thème choisi | ▪ L'objet et les objectifs d'un travail de recherche<br>▪ Présentation et définition de la problématique<br>▪ Les hypothèses |
| ▪ Déterminer une méthode de recherche et préparer les outils et instruments de recueils d'informations. | ▪ Présentation et commentaire des inconvénients et avantages des moyens de recueil des données | ▪ Les moyens de recueil des données<br>▪ * Le questionnaire<br>▪ * L'interview<br>▪ * L'observation, … |
| ▪ Analyser les données | ▪ Précision d'analyse<br>▪ * Choix pertinent des méthodes d'analyse | ▪ Définition de l'analyse des données<br>▪ Méthodes d'analyse |
| ▪ Présenter la conclusion et les recommandations | ▪ Clarté et concision de la conclusion | ▪ Conclusion et recommandation |


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# TABLEAU RECAPITULATIF DE LA REPARTITION SEMESTRIELLE

## Pour la spécialité BTS Réception

| MC, MQ | Semestre I 6 mois | | | | Semestre II 6 mois | | | | Semestre III 6 mois | | | | Semestre IV 6 mois | | | | Stage pratique en entreprise. | Total général |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | cours | TD + TP | Total | Total semestre | cours | TD + TP | Total | Total semestre | cours | TD + TP | Total | Total semestre | cours | TD + TP | Total | Total semestre | | |
| MQ 1 | 02 | 02 | 04 | 68 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 136 |
| MQ 2 | 01 | 02 | 03 | 51 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 02 | 02 | 34 | 01 | 0 | 01 | 17 | | 136 |
| MQ 3 | 01 | 02 | 03 | 51 | 02 | 02 | 04 | 68 | | | | | | | | | | 119 |
| MQ 4 | 01 | 03 | 04 | 68 | 01 | 03 | 04 | 68 | | | | | | | | | | 136 |
| MQ 5 | 02 | 02 | 04 | 68 | 02 | 02 | 04 | 68 | | | | | | | | | | 136 |
| MQ 6 | 0 | 03 | 03 | 51 | 0 | 03 | 03 | 51 | 01 | 0 | 01 | 17 | 01 | 00 | 01 | 17 | | 136 |
| MQ 7 | | | | | | | | | 02 | 02 | 04 | 68 | 02 | 02 | 04 | 68 | | 136 |
| MQ 8 | | | | | 01 | 01 | 02 | 34 | 02 | 02 | 04 | 68 | 01 | 01 | 02 | 34 | | 136 |
| MQ 9 | | | | | | | | | 02 | 02 | 04 | 68 | 01 | 02 | 03 | 51 | | 119 |
| MQ 10 | | | | | | | | | 02 | 02 | 04 | 68 | 0 | 03 | 03 | 51 | | 119 |
| MQ 11 | 01 | 02 | 03 | 51 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 0 | 01 | 34 | | 136 |
| MC 1 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | | 136 |
| MC 2 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | | 01 | 17 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | | 119 |
| MC 3 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | | 01 | 17 | | 119 |
| MC 4 | | 02 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 0 | 01 | 01 | 17 | 01 | 01 | 02 | 34 | | 119 |
| MC 5 | | | | | | 02 | 02 | 34 | | 02 | 02 | 34 | 02 | 01 | 03 | 51 | | 119 |
| MC 6 | | 02 | 02 | 34 | | 02 | 02 | 34 | | 01 | 01 | 17 | | 01 | 02 | 17 | | 119 |
| MC 7 | | | | | | | | | | 02 | 02 | 34 | | 02 | 02 | 34 | | 68 |
| MC 8 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | 01 | 02 | 34 | 01 | | 01 | 17 | 01 | 01 | 02 | 34 | | 119 |
| MC 9 | | | | | | | | | | | | | 02 | 03 | 05 | 85 | | 85 |
| STAGE PRATIQUE | 612 + | | | | | | | | 2448 | | | | | | | | | |
| Total | 36 x 17 = 612 | | | | 36 x 17 = 612 | | | | 36 x 17 = 612 | | | | 36 x 17 = 612 | | | | 3060 | |



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

# STAGE PRATIQUE

**Organisation du stage :**

L'équipe pédagogique chargée de l'encadrement des stagiaires organise le stage comme suit :

**1. Préparation du stage :**

Cette opération consiste à :

- Arrêter les modalités de suivi des stagiaires
- Fixer les critères d'appréciation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs du stage
- Elaborer un planning de déroulement du stage
- 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 et tuteur pour harmoniser la formation.

**3. Evaluation du stage :**

A la fin du stage, une évaluation doit être prévue pour vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage, la modalité d'évaluation est sous forme de rapport de stage ou réalisation d'un réseau ou d'un logiciel de gestion de Bases de données…etc.

L'équipe pédagogique qui assure l'encadrement des stagiaires élabore la fiche du stage d'application en entreprise comportant les informations suivantes :

- **La spécialité :** Réception et hébergement
- **La période :** Au semestre 5
- **Objectif du stage :** Il est défini en fonction d'une situation, Il est relativement ouvert et n'est accompagné d'aucune condition ni d'aucun critère de performance prédéterminé mais sur des résultats qui pourront varier d'un stagiaire à un autre
- **Objectifs partiels du stage :** Décrivent les éléments essentiels ou les différentes phases de l'objectif du stage.
- **Suivi du stagiaire :** Il faut préciser les modalités de suivi de cette période d'application (visites régulières, questionnaires à remplir, rapport de stage…etc.)
- **Modalités d'évaluation :** Il faut préciser la forme que doit revêtir cette application.


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر