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 -

Référentiel des Activités Professionnelles

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 سابقًا)
☎ (Tél) : 021.92.24.27/36 (Fax) : 021.92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PRESENTATION DE LA SPECIALITE.

TABLEAU DES TACHES ET OPERATIONS.

DESCRIPTION DES TACHES.

ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS.

CONNAISSANCES GENERALES.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION

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

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

- Rend le stagiaire efficace dans l'exercice de sa profession en ;
  - Lui permettant d'effectuer correctement les tâches du métier,
  - Lui permettant d'évoluer dans le cadre du travail en favorisant l'acquisition des savoirs, savoirs être et savoir-faire nécessaires pour la maitrise des techniques appropriés au métier « **Réception** »,
- Favoriser son évolution par l'approfondissement de ses savoirs professionnels en développant en lui le sens de la créativité et de l'initiative,
- Lui assure une mobilité professionnelle en ;
  - Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
  - Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de son propre emploi,
  - Lui permettant d'acquérir des attitudes positives par rapport aux évolutions technologiques éventuelles,

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSSION

1. Présentation de la profession

- **Branche professionnelle:** Hôtellerie tourisme
- **Dénomination de la profession** : Réception
- **Définition de la profession** : Technicien Supérieur en **Réception**

DESCRIPTION DE LA SPECIALITE :

Le technicien supérieur en Réception est un professionnel qui intervient dans l'accueil et la réception. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client.
Le réceptionniste exerce ces activités dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs…).

EQUIPEMENTS UTILISES

Appareils

Matériels Informatiques Et Télématique Conforme aux usages de la Profession
Appareils multimédia

Equipements Informatiques

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application

Moyens Et Ressources Documentaires

Banques de données touristiques locales, wilayas, nationales ou internationales
Outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
Documentation touristique de la région
Documentations relatives au site concernées
Documentations administratives tel que : journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.
Formulaires utilisés pour la prise de message et l'expédition du courrier.
Documentations juridiques, comptables, financières et statistiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONDITIONS DE TRAVAIL

Le titulaire du BTS Réception peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés. L'environnement professionnel dans lequel s'exerce l'activité exige un comportement et une tenue adaptés, le respect des règles d'hygiène et de sécurité et une bonne résistance physique.

Eclairage

- Bon éclairage

Température

- Selon le lieu d'exercice et le climat de la région donc peut être très variable.

Humidité

- Selon le lieu d'exercice et le climat de la région donc peut être très variable.

Bruits Et Vibrations

- Aptitude a supporté le bruit.
- Musique de fond en permanence.

Poussière

- Selon le lieu d'exercice et le climat de la région donc peut être très variable.

Risques Et Maladies Professionnels

- Risques par rapport à la position debout.
- Risques par rapport aux bruits.

Contacts Sociaux

- Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement.
- Selon la taille de l'entreprise, son activité s'applique plus particulièrement dans les services :
- - réservation,
- - réception,
- - caisse,
- - information.

Exigences De La Profession

Caractéristiques Physique

Le réceptionniste travaille le plus souvent debout et assure des services de jour et de nuit, de fin de semaine et de jours fériés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Contre-indications

- Difficulté à Communiquer
- Insuffisance de l'ouïe et de la vue
- Handicape moteur (membres supérieur et inférieur

Intellectuelles

- L'exercice du métier implique une bonne culture générale et professionnelle, des qualités relationnelles et une excellente présentation :
-
- Aimer être au service de la clientèle.
- Etre autonome, méthodique et rigoureux capable d'analyse et de synthèse.
- Etre mobile, disponible et attentif.
- Communiquer professionnellement en arabe anglais et français ou dans d'autres langues étrangères,
- Etre sociable et avoir de la facilité à s'exprimer auprès de diverses personnes.
- Posséder des techniques d'organisation, de gestion.
- Maîtriser et mettre en œuvre les technologies de l'information et de la communication. Utiliser en permanence ces compétences en communication que ce soit avec le client et surtout avec le client, qu'avec ces responsables hiérarchiques ses subordonnés ainsi que ces collègues de travail.

Responsabilités du technicien supérieur
Morale

- Le technicien supérieur à une responsabilité morale envers ces clients, ces collaborateurs ainsi que sur le matériel.

Décisionnelle

Le technicien supérieur doit être capable de prendre des décisions et assumer des responsabilités.

Promotion Aux Postes Supérieurs

- Chef d'étage
- Chef d'hébergement
- Concierge
- Réceptionniste principale
- Directeur d'hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Formation

Conditions D'admission Et Durée De Formation Pour La Formation

Résidentielle

- Troisième année secondaire.
- Durée de la formation 68 semaines ,05semestres soit 3060 heures dont 06 mois soit 612 heures de stage pratique en entreprise.

Niveau De Qualification

Technicien supérieur en Hôtellerie option Réception et Hébergement - Niveau V

Diplôme : Brevet de Technicien supérieur

Conditions D'admission Et Durée De Formation Pour La Formation Continue

BTS Hôtellerie /option Réception +3 ans d'expérience professionnelle ou sur étude de dossier.

12 mois soit 1224 heurs

Niveau De Qualification

Technicien supérieur en Hôtellerie option Réception - Niveau V

Diplôme

Brevet de Technicien supérieur

Débouchées :

Le titulaire du BTS réception, qui maîtrise les compétences liées à l'accueil réception en français et en anglais ainsi que dans une seconde langue vivante étrangère, peut exercer dans :

- les hôtels de tourisme indépendants et de chaîne,
- les résidences hôtelières et de tourisme,
- les villages de vacances et centres de loisirs, et éventuellement :
- les centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement,
- les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs…).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : Identification des tâches

N°	Tâches
T1 :	Gérer le service réception
T2 :	Réceptionner la clientèle
T3 :	Gérer les réservations
T4 :	Gérer les opérations courantes de la caisse
T5 :	Assurer la qualité de service à la clientèle
T6 :	Communiquer en Anglais dans un contexte hôtelier
T7 :	Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie
T8 :	Gérer le personnel
T9 :	Participer au recrutement du personnel
T10 :	Participer à l'intégration et l'adaptation du personnel
T11 :	Communiquer en langue Française et Arabe

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identification des tâches et opérations

	Taches professionnelles
T1 : Gérer les activités du service de la réception	**Op1** : Mise à jour du registre journalier pour chaque client **Op2** : Effectuer les tâches administratives. **Op3** : Réceptionner la clientèle **Op4** : Assurer la qualité de service à la clientèle
T2 : Réceptionner la clientèle	**Op1** : Effectuer des réservations et des annulations de chambres. **Op2** : Préparer les arrivées de la clientèle. **Op3** : Saisir l'enregistrement de la clientèle. Informer la clientèle. **Op4** : Distinguer les besoins particuliers de la clientèle. **Op5** : Distinguer les aspects culturels particuliers de la clientèle. **Op6** : Préparer les départs. **Op7** : Terminer le travail de réception.
T3 : Gérer les réservations	**Op1 :** Analyser et décrire l'organisation de la réception dans divers établissements hôteliers**.** **Op2 :** Identifier et utiliser les moyens nécessaires pour assurer la réservation **Op3 :** Appliquer les procédures de réservation **Op4 :** Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres Utiliser un logiciel de réservation **Op5 :** Calculer les différents ratios de la réception. **Op6** : Calculer les différents ratios de la réception
T4 : Gérer la caisse	**Op1** : Ouvrir la caisse **Op2** : Calculer l'état de compte de la clientèle **Op3** : Percevoir le paiement de l'état de compte de la clientèle. **Op4** : Calculer des devises étrangères. **Op6** : Concilier la caisse.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Taches professionnelles
T5 : Assurer la qualité de service à la clientèle	**Op1** : observer les règles de protocole et d'éthique **Op2** : Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence. **Op3** : Prévoir les besoins des clients. **Op4** :S'adapter aux nouvelles tendances. **Op5** : Etablir des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients. **Op6** : Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client. **Op7** : Assurer la qualité de service. **Op8** : Interagir de façon appropriée.
T6 : Communiquer en Anglais dans un contexte hôtelier	**Op1** : Rédiger des phrases des paragraphes **Op2** : Traduire les mots techniques **Op3** : Etudier des textes en langues allemande Espagnol **Op4** : Appliquer la communication en langue allemande Espagnol **Op5** : Répondre aux différentes demandes d'informations et de renseignements en langue allemande Espagnole
T7 : Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie	**Op1** : Présenter les attraits touristiques d'une région d'une wilaya et d'une commune. **Op2** : Présenter géographiquement les régions. **Op3** : Coordonner les activités hôtelières et gérer le registre de doléance
T8 : Gérer le personnel	**Op1** : Analyser les emplois liés aux métiers de la réception. **Op2** : Participer au recrutement des personnels liés aux métiers de la réception. **Op3** : Entraîner le personnel de la réception. **Op4** : Superviser le personnel de la réception. **Op5** : Coordonner et évaluer le travail du personnel de la réception.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Taches professionnelles
T9 : Participer au recrutement du personnel	Distinguer les étapes d'une analyse d'emploi. Etudier la politique d'une unité administrative hôtelière par rapport aux besoins en personnels. Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises. Etudier les dossiers de candidatures. Informer les candidats des principales tâches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception. Distinguer les aptitudes nécessaires d'un candidat à occuper un poste dans les métiers de l'hébergement et la réception.
T10 : Entraîner le personnel de la réception	**Op1** : Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi.. **Op2** : Décrire les principaux points à inculquer au personnel formé. **Op3** : Effectuer des démonstrations du travail à accomplir, et Enumérer les principes d'une bonne discipline des travailleurs et d'une transmission fidèle des ordres. **Op4** : Passer en revue les principales taches reliées à du personnel et à la répartition du travail à l'intérieur d'un service. **Op5** : Informer les travailleurs sur les qualités, les divers habilités nécessaires pour bien exercer le métier de réception et hébergement. **Op6** : Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés. **Op7** : Intégrer le nouveau personnel au sein de l'équipe. **Op8** : Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes. **Op9** : Distinguer les critères influençant le travail des employés. **Op10** : Assurer une répartition adéquate des taches, après évaluation des conditions générales de travail. **Op11** : Distinguer les facteurs de production a surveillé dans l'évaluation d'un employé. Collaborer à l'organisation d'un programme de formation. **Op12** : Assurer le suivi d'un programme de formation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Taches professionnelles
T11 : Communiquer en langue Française et Arabe	**Op1** : Effectuer des taches de réception en langue nationale et en langue française **Op2** : Tenir compte des règles de convenance en langue national et en langue française **Op3** : Décoder l'information pertinente d'un texte écrit, de complexité moyenne, tel qu'un mode d'emploi et une annonce publicitaire. **Op4** : Rédiger un court texte, tel qu'un compte rendu et une note de service. **Op5** : Préparer et présenter un exposé oral d'une durée de cinq à dix minutes, lié au domaine professionnel Système téléphonique : méthode d'utilisation en langue national et en langue française.
T12 : Communiquer en langue étrangère Allemand ou Espagnol	**Op1** : Effectuer des taches de réception en langue nationale et en langue française **Op2** : Tenir compte des règles de convenance en langue national et en langue française **Op3** : Décoder l'information pertinente d'un texte écrit, de complexité moyenne, tel qu'un mode d'emploi et une annonce publicitaire. **Op4** : Rédiger un court texte, tel qu'un compte rendu et une note de service. **Op5** : Préparer et présenter un exposé oral d'une durée de cinq à dix minutes, lié au domaine professionnel Système téléphonique : méthode d'utilisation en langue national et en langue française.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 1 : Gérer les activités du service de la réception

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Vérifier le journal de bord. Collecter l'information complète. Effectuer les procédures d'inscriptions.	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 client. Formulaires utilisés pour la prise de message et l'expédition du courrier.	-Détermination précise des activités a réalisé. -Détermination exacte des problèmes a réglé. -Collecte de l'information verbale. -Satisfaction du client -Consolidation et développement de l'image de marque de l'entreprise
Vérifier les réservations arrivées, départ, imprévus, défections.	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	-Application efficace des procédures d'inscription. -Vérification exacte des : • Réservations • Arrivées • Départs • Imprévus • Défections.
Déterminer les chambres disponibles.	Micro-ordinateur Logiciels d'application Appareils de télécommunication. Documentations administratives journal de bord, factures, rapport, courrier, contrats de partenariat.	--Détermination des chambres disponibles. -Enregistrement des frais de chambre sur les états de compte des clients. Préparation complète des clés de : • Rangement • Vérification.
Enregistrer les frais de chambres. Préparer les clés pour le rangement et la vérification. Acheminer les renseignements aux différentes services (directeur, gouvernante, maintenance etc…..) Utiliser les moyens de communications nécessaires.	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.	-Acheminement de renseignements clairs et précis aux différents services. -Utilisation appropriée Des moyens de télécommunication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 2 : Réceptionner la clientèle

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Effectuer des réservations et des annulations de chambres.	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.	- Exactitude du mode de location par le client : • Avec réservation • Sans réservation • Avec un groupe -Détermination exacte des types de chambres disponibles pour réserver : Suite Simple ou double Avec cuisinette Chalet Chambre d'hôte, etc……. Qualité de l'écoute : -Prise en compte des besoins des clients et respect des différences culturelles.
Préparer les arrivées de la clientèle.	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.	-Sélection judicieuse des chambres selon les directives des clients. -Respect du protocole d'accueil. - Utilisation appropriée du système de communication.
Saisir l'enregistrement de la clientèle.	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.	Absence d'erreurs. Inscription complète et précise. Respect de la codification de l'établissement. Utilisation correcte de l'équipement informatique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche 2 (suite) **:** Réceptionner la clientèle

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Informer la clientèle.	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.	-Acheminement judicieux des : • Appels ; • Du courrier ; • Des visiteurs. -Formulation claire et précise de l'information sur : • Le plan de l'établissement ; • Les services ; • Les activités et autres. -Réponse adaptée à la nature de l'information demandée. -Manifestation de la discrétion.
Préparer les départs.	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.	-Vérification précise de la date de départ. Absence d'erreurs dans : • L'enregistrement des frais du séjour et des services additionnels ; • La perception du paiement (en argent, avec une carte de crédit, par cheque) ; • La vérification du degré de satisfaction du client.
Terminer le travail de réception.	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.	-Conclusion des opérations avec les services touchés. -Vérification précise de l'état d'occupation. -Utilisation correcte d'un système de classement efficace. -Notation claire et exacte des événements survenus durant le quart de travail, dans le journal de bord.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 3 : Gérer les réservations

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Analyser et décrire l'organisation et le fonctionnement de la réception dans divers types d'établissements.	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.	Description exacte des fonctions de tache et fonction du département des étages
Décrire et analyser la répartition des tâches et l'organigramme du département hébergement	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.	Description exacte des fonctions de tache et fonction du département des étages

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Identifier et utiliser les moyens nécessaires pour assurer la réservation	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.	Utilisation adéquate de l'outil informatique Rapidité d'exécution Information exacte
Appliquer les procédures de réservation	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	Application juste de procédures de réservation Respect des délais Absence d'erreur
Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres Utiliser un logiciel de réservation	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	Respect des délais Rapidité d'exécution Absence d'erreur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Calculer les différents ratios de la réception	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	Exactitude de calcul Absence d'erreur Fiabilité des données
Analyser des résultats et mesurer les écarts. Calculer les différents ratios de la réception	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	Exactitude de calcul Absence d'erreur Fiabilité des données

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 4 : Gérer la caisse

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Ouvrir la caisse	Caisse de travail ; factures Pièces justificatives requises ; Factures ; fonds de caisse ; bordereaux de dépôt ; récépissés de carte de crédits.	-Respect des principes d'utilisation des documents -Vérification appropriée du matériel et de l'équipement. -Vérification du fonds de caisse
Calculer l'état de compte de la clientèle	Caisse de travail ; factures Pièces justificatives requises ; Factures ; fonds de caisse ; bordereaux de dépôt ; récépissés de carte de crédits.	-Enregistrement avec exactitude des frais : • De chambres ; Additionnels ; TVA. -Respect des procédures de traitement relatives à chaque mode de paiement : • Comptant ; Non comptant ; Crédit ; Avec dépôt. -Vérification complète de la facture : • Absence d'erreurs ; • Présence de toutes les données ; • Application de la formule de vérification usuelle.
Percevoir le paiement de l'état de compte de la clientèle.	Caisse de travail ; factures Pièces justificatives requises ; Factures ; fonds de caisse ; bordereaux de dépôt ; récépissés de carte de crédits.	-Perception exacte du paiement : • En argent ; • Avec carte de crédit ; • Par cheque. -Respect des règles de courtoisie : • Discrétion ; • Attitude sympathique dans une situation problématique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Calculer des devises étrangères.	Taux de change des devises étrangers journaliers	-Exactitude des calculs. -Application correcte de la formule. -Vérification juste du taux de change.
Concilier la caisse.	Caisse de travail ; factures Pièces justificatives requises ; Factures ; fonds de caisse ; bordereaux de dépôt ; récépissés de carte de crédits.	-Vérification efficace de la balance : • Application d'une méthode de contrôle appropriée des entrées et sorties et des mesures de sécurité. -Vérification efficace des opérations : • Repérage des erreurs courantes de conversion en devises étrangères, de remises du montant correspondant.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 5 : Assurer la qualité de service à la clientèle

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
observer les règles de protocole et d'éthique	Tenue professionnelle	Présentation parfaite
Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.	Tenue professionnelle	Présentation parfaite. Respect des normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.
Prévoir les besoins des clients.	Demande du client verbal ou écrite. Matériel informatique et de télécommunication.	Garantir le traitement des demandes d'intervention et réclamations des clients et transmettre aux services compétents toutes demandes particulières,
S'adapter aux nouvelles tendances.	Demande du client verbal ou écrite. Matériel informatique et de télécommunication.	Mise à jour quotidien et précise de l'information concernant les nouvelles tendances hôtelières.
Faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.	Demande du client verbal ou écrite. Matériel informatique et de télécommunication.	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,
Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client.	Demande du client verbal ou écrite. Matériel informatique et de télécommunication.	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

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 6 : Communiquer avec le client en arabe, anglais et français.

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Effectuer des taches de réception en arabe, anglais et français.	Micro-ordinateur Appareils de télécommunication. Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.	Respect des règles de convenance Réponse appropriée aux besoins Choix judicieux du vocabulaire. Orthographe correcte des mots et expressions retenus. Qualité du message : • compréhensible et sobre. Inscription complète et précise.
Offrir des services complémentaires en arabe, anglais et français.	Micro-ordinateur Appareils de télécommunication. Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.	Utilisation de la terminologie particulière aux différents services hôteliers. Interprétation juste de la demande. Utilisation des expressions courantes. Facilités de conversation.
Résoudre des difficultés en arabe, anglais et français.	Micro-ordinateur Appareils de télécommunication. Formulaires pour prise de message, dépliants, etc.	Interprétation juste du problème soulevé. Choix de formules appropriées à la situation. Création d'un climat de confiance. Solutions appropriées.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 7 : Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie tourisme

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Différencier les principaux acteurs de l'industrie touristique: le ministère du Tourisme; les Associations touristiques régionales, etc.	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.	Différenciation appropriée du rôle des différents acteurs de l'industrie touristique.
Situer géographi-quement les régions touristiques de l'Algérie et les régions limitrophes.	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.	Localisation précise des régions touristiques de l'Algérie et des régions limitrophes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Caractériser le paysage touristique des régions du de l'Algérie les attraits naturels; les attractions principales.	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.	Description judicieuse des caractéristiques du paysage touristique des régions de l'Algérie Utilisation correcte de la documentation.
Caractériser le parc hôtelier de l'Algérie	de guides touristiques. de brochures et de dépliants.	Localisation précise des principaux établissements hôteliers sur le territoire Algérien.
Élaborer un répertoire d'information touristique et locale au regard de l'environnement d'un établissement hôtelier : les principales attractions touristiques; les événements; les horaires; les cartes géographiques; les principaux services, etc.	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.	Pertinence de l'information. Clarté et présentation soignée du répertoire. Facilité d'utilisation. Qualité de la langue écrite.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Interpréter des cartes et des documents liés à l'industrie hôtelière.	Cartes et documents liés à l'industrie hôtelière.	Interprétation exacte des cartes géographique**.**
Renseigner la clientèle sur les services touristique à caractère régional et national.	Documents touristiques liées au caractère régional et national.	Réponse appropriée à la demande. Justesse des renseignements fournis. Utilisation juste documents liées au service touristique à caractère régional et national.
Résumer les éléments marquants dans l'histoire de la région, wilayas et la commune.	Documents touristiques liées au caractère régional et national.	Présentation orale et dynamique, original et intéressante. Présentation concise et courte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 8 : gérer le personnel

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Distinguer Les Etapes d'une analyse d'emploi.	Documentation 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.	Fiche de poste ; Financement disponible ; Poste budgétaire disponible ; document de comptabilité Compte rendu de réunion de coordination ;	Identification claire des caractéristiques des diverses stratégies et de leurs conséquences possibles.
Evaluer les ressources des candidats en fonction des exigences requises.	Outils de collecter d'information ; Outils d'analyse de données;	Appréciation juste des besoins des personnes visées. Respect des contraintes de l'entreprise. Utilisation efficace des ressources disponibles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 9 : Participer au recrutement des personnels liés aux métiers de la réception et de l'hébergement.

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Etudier les dossiers de candidatures.	Fiches de postes ; Dossier de candidature fictif.	Description juste des lignes directrices de chacune. Appréciation juste des ressemblances et des différences.
Informer les candidats des principales taches liées aux métiers de l'hébergement et de la réception.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Identification claire des responsabilités et des défis de chacun.
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.	Choix approprié des instruments compte tenu de la nature du poste vacant. Adaptation appropriée des divers instruments. Respect des articles pertinents de la Charte des droits et libertés de la personne. Enregistrement fidèle et complet des résultats. Interprétation juste des résultats compte tenu des critères établis au préalable.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

DESCRIPTION DES TACHES

Tâche 10: Participer à l'intégration et l'adaptation du personnel

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi.	Fiches de postes ; Dossier de candidature fictif.	Choix approprié d'une méthode compte tenu : de la nature du poste; des politiques de l'entreprise; de la convention collective
Décrire les principaux points à inculquer au personnel formé.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Choix approprié des instruments compte tenu de la nature du poste vacant. Adaptation appropriée des divers instruments. Enregistrement fidèle et complet des résultats. Interprétation juste des résultats compte
Faire des démonstrations du travail à accomplir, et Enumérer les principes d'une bonne discipline des travailleurs et d'une transmission fidèle des ordres.	Matériels et équipements nécessaires selon le type de poste.	Appréciation juste des besoins des personnes visées compte tenu : du type d'établissement hôtelier; de la nature du poste. Respect des contraintes de l'entreprise. Utilisation efficace des ressources disponibles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

OPERATIONS	CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PRFORMANCE
Passer en revue les principales taches reliées à du personnel et à la répartition du travail à l'intérieur d'un service.	Fiches de postes ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Interprétation juste des enjeux.
Informer les travailleurs sur les qualités, les divers habilités nécessaires pour bien exercer le métier de réception et hébergement.	Moyens de télécommunications. Projection	Information claire et précise.
Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.	Fiches de postes ; Fiches d'évaluation ; Instruments spécifiques de la gestion de ressources humaines.	Identification claire des caractéristiques des diverses stratégies et de leurs conséquences possibles.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Analyse Des Risques Professionnels

Sources de danger	Effets sur la santé	Moyens de prévention
La station debout	Douleurs musculaires (jambes, cou, dos) Inflammations de veines varices	Organisation de l'espace de travail : appui pieds fixe ou amovibles. Chaussures et type du Revêtement du sol.
Le bruit	les lésions auditives, les pathologies cardiovasculaires et la perturbation du sommeil. apparition d'acouphènes. perte temporaire perte de l'audition, gêne, stress, dégradation de la qualité du sommeil, baisse des performances, hypertension…	La meilleure façon de réduire le bruit est à la source. lorsque cela est possible, baisser niveau d'émission reste le moyen le plus simple et le plus efficace ; s'éloigner de la source sonore : en plein air, le niveau sonore décroît de 6 décibels lorsque la distance double ; porter des protections (casques antibruit professionnels…).
Le stress professionnel	Douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'essoufflement ou d'oppression, sueurs, etc. Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être, etc. Perturbation de la concentration nécessaire à la tâche entraînant des erreurs et des oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions, etc. Modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social (repli sur soi, difficultés à coopérer), etc.	Offrir au réceptionniste les conditions et les moyens indispensables à l'exercice des ces taches. Permettre des pauses régulières pendant le travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CONNAISSANCES GENERALES

DISCIPLINE / DOMAINE	LIMITE DES CONNAISSANCES
	Développement Durable du Tourisme Schéma Directeur d'Aménagement Touristique (SDAT) Office national de l'animation, de la promotion et de l'information touristique Office National du Tourisme (ONT) Agence Nationale du Développement Touristique Ecole Nationale Supérieure du Tourisme (ENST) Institut National des Techniques Hôtelières et Touristiques Centre d'Hôtellerie et du Tourisme (CHT) Statut relatif à (INTHT) et (CHT) Arrête se rapportant à la formation Etablissements hôteliers Classement des établissements hôteliers Commission d'étude des plans de projets hôteliers Agrément du gérant d'établissement hôtelier Note statistique des établissements hôteliers Panneau - Panneau de classement des établissements hôteliers Règles de construction et d'aménagement Activité des Agences de Tourisme et de Voyage Commission nationale d'agrément Conditions et modalités de création et d'exploitation des agences Conditions et modalités de création de succursales d'agences Exploitation des eaux thermales Exploitation des terrains de campings Exploitation touristique des plages Ouverture et interdiction des plages à la baignade Commission de wilaya chargée de proposer pour Exploitation touristique des plages ouvertes à la baignade Activité de Guide de Tourisme Activité touristique dispositions relatives aux restaurants Zone d'Expansion et Sites Touristiques Consultation préalable pour la délivrance du permis de construire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

législation hôtelière.	Les principaux droits et les principales responsabilités du réceptionniste au regard de la législation particulière au milieu hôtelier : • Loi sur les établissements touristiques et règlements; • Loi sur la protection du consommateur et règlements; • Loi sur les permis d'alcool et règlements; les principaux droits du réceptionniste au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière : les principales sources du droit; le système judiciaire; le système législatif. Charte des droits et libertés de la personne; Code civil; Code du travail; Loi sur la santé et la sécurité du travail; Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles, etc.
Comptabilité	Notions de Comptabilité Appliquer des règles de débit crédit au mouvement des comptes Enregistrer les opérations commerciales dans les journaux comptables. Effectuer les reports des registres au grand livre général Effectuer le report des registres aux grands livres auxiliaires. Préparer la balance de vérification révisée. Dresser le plan comptable d'un établissement hôtelier. Préparer et dresser les états financiers d'un établissement hôtelier. Interpréter des états financiers selon des ratios financiers en hôtellerie. Analyser les étapes d'élaboration de prévisions budgétaires d'un département d'un établissement hôtelier.
Sécurité et santé au travail	Sources de contamination Textes réglementaires régissant la santé et sécurité au travail. Moyens de prévention et traitement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Histoire de l'hôtellerie	Evolution de l'industrie hôtelière Apparition des lieux de séjours appelés « hôtels ». Développement des établissements hôteliers dans les grandes villes. Développement du chemin de fer. Extension des parcs hôteliers à proximité des gares. Apparition du mot palace Apparition d'une nouvelle industrie hôtelière de luxe par Charles RITZ. 1. Rome en 1893 2. Paris en 1898 3. Londres en 1920 Développement de l'aviation commerciale Les chaînes hôtelières en USA se développent en fonction du réseau autoroutier Les chaînes affilent des hôteliers indépendants En 1952 La franchise hôtelière Les premiers hôtels d'aéroport se développent Extension des chaînes Américaines sur le nord des États-Unis et le Canada Le succès commercial reposait sur : la qualité du produit ; la notoriété et l'image de la marque ; la fidélisation de la clientèle. En 1970 Notion de l'hôtellerie moderne Les chaînes hôtelières américaines s'installent en Europe De nouvelles pratiques de gestion et des produits/services révolutionnaires Concurrence féroce entre les chaînes Américaines et les chaînes imitatrices. La naissance de grandes chaînes Européennes dans les plus grandes villes La concurrence Européenne et Américaine est établie Le guide traditionnel de voyage est remplacé par le directory des chaînes hôtelières. L'apparition de la publicité Fidélisation par les relations publiques Élargissement de l'éventail de l'offre de chaque chaine □ Naissance de nouvelles techniques et pratiques commerciales Définitions d'une place, d'un hôtel, d'un complexe touristique, d'une structure d'hébergement. Différents hôtels Plus grands hôtels du monde Echelon d'hôtel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Naissance de nouvelles techniques et pratiques commerciales En 1980 Émergence du phénomène marketing Création d'une division marketing dans les différentes chaînes La notion du client évolue en fonction de la motivation des déplacements Le concept de segmentation est établi La mise en œuvre du marketing mix En 1991 Développement des grandes chaînes et création de groupes hôteliers La naissance du « Yield Management » La naissance des chaînes « multimarques » La globalisation s'installe dans l'hôtellerie Le classement mondial des groupes hôteliers devient une référence La croissance hôtelière et la croissance des groupes deviennent un indicateur économique qui a un effet direct sur le comportement boursier Le management et la franchise sont devenus des techniques de développement. La notion des parts de marché prend une place capitale dans l'organisation économique de l'hôtellerie. L'hôtellerie d'aujourd'hui 1. L'hôtellerie de chaîne 2. Hôtellerie de plein air 3. Les Gîtes 4. Hébergement social 5. Para-hôtellerie 6. Hébergement en montagne Le classement des plus grandes chaînes hôtelières. L'histoire de l'hôtellerie en Algérie.
Organisation et gestion administrative Appliquée à la réception	Technique d'organisation ; Technique de gestion administrative

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Technique de recherche d'emploi	Techniques de rédaction d'un curriculum vitae ; Techniques de rédaction d'un plan de recherche d'emploi ; Techniques de rédaction d'une lettre de motivation ; Techniques d'entretien et d'entrevue ; Les étapes d'une relance.
Mercatique et techniques de commercialisation	Notions de marketing ; Stratégies de marketing ; Définition mercatique ; Type de mercatique : mercatique directe et indirecte ; Les marchés : selon la nature, la taille, les dimensions, la structure, les filières, la situation géographiques, la population, les saisons. Logistique ; Vente et distribution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر