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 de Compétences

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

PRESENTATION DE LA SPECIALITE

PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

PRESENTATION DES COMPETENCES GENNERALES

FICHES DE DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

FICHES DE DESCRIPTION DES COMPETENCES GENNERALES

MATRICE DE MISE EN RELATION DES COMPETENCES

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 assurer une mobilité professionnelle en ;
  - Lui donnant une formation de base relativement polyvalente,
  - Le préparant à la recherche d'emploi ou à la création de sa propre micro entreprise,
  - 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 de compétences (**R.C**) constitue le deuxième des trois documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente la traduction des tâches du métier décrites dans le référentiel des activités professionnelles en compétences. La description de ces compétences permet l'élaboration de programme d'études dans ce métier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FORMATION

Conditions D'admission Et Durée De Formation

Pour la formation résidentielle

Troisième année secondaire.
Durée de la formation 85 semaines ,05semestres soit 3060 heures dont 17 semaines soit 612 heures de stage pratique en entreprise.

Pour la formation continue

BT Tourisme/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

DIPLOME : Brevet de Technicien supérieur

30 mois (85 semaines) dont 06 mois (17 semaines) de stage pratique en entreprise.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

PRESENTATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Tâches	Compétences professionnelles
Gérer le registre journalier pour chaque client	Gérer les activités du service de la réception
Réceptionner la clientèle	Recevoir la clientèle
Tenir la caisse	Gérer les opérations courantes de caisse.
Assurer la qualité de service à la clientèle	Communiquer professionnellement en hôtellerie
	Techniques d'expression et de communication écrite et orale en langue nationale et en langue française.
Organiser et gérer la réception en anglais.	Communiquer en anglais dans un contexte hôtelier
Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie	Acquérir de l'information touristique à caractère régional et national Présenter les attraits touristiques d'une région (géographie touristique)
Analyser les emplois liés aux métiers de la réception	Participer au recrutement du personnel.
Participer au recrutement des personnels liés au métier de la réception.	
Entraîner le personnel de la réception et de l'hébergement.	Participer à l'intégration et l'adaptation du personnel
Superviser le personnel de la réception et de l'hébergement.	
Coordonner et évaluer le travail du personnel de la réception et de l'hébergement	
Communiquer en langue française et arabe	Communiquer en français et Arabe dans un contexte hôtelier
Communiquer en langue étrangère Allemande - Espagnol	Communiquer en langue Allemande et Espagnol dans un contexte hôtelier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

PRESENTATION DES COMPETENCES GENERALES

DOMAINES	COMPETENCES GENERALES
Législation	législation hôtelière
Droit du travail	Droit du travail
Sécurité et santé au travail	Appliquer les règles du « savoir-vivre » professionnelles en toutes circonstances.
Organisation et gestion administrative Appliquée à la réception	Gérer les dossiers de réception selon la politique de l'entreprise
Comptabilité	Comptabilité
Technique de recherche d'emploi	Recherche d'emploi.
Mercatique et techniques de commercialisation	Appliquer les techniques et stratégies de marketing.
Histoire de l'hôtellerie	Histoire de l'hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Gérer les activités du service de la réception

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Vérifier le journal de bord.
- Collecter l'information complète.
- Effectuer les procédures d'inscriptions
- Vérifier les réservations, arrivées, départ, imprévus, défections.
- Déterminer les chambres disponibles.
- 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.
- Appliquer la procédure de réception et d'acheminement du courrier.
- Classer les documents
- Enregistrer les documents.
- Préparer une liste d'assignation des chambres.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Réceptionner la clientèle

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Effectuer des réservations et des annulations de chambres.
- Préparer les arrivées de la clientèle.
- Saisir l'enregistrement de la clientèle.
- Informer la clientèle.
- Distinguer les besoins particuliers de la clientèle.
- Distinguer les aspects culturels particuliers de la clientèle.
- Préparer les départs.
- Terminer le travail de réception.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Gérer les opérations courantes de caisse.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Ouvrir la caisse
- Calculer l'état de compte de la clientèle
- Percevoir le paiement de l'état de compte de la clientèle.
- Calculer des devises étrangères.
- Concilier la caisse.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

Gérer les réservations

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Assurer la qualité de service

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Observer les règles de protocole et d'éthique
- Adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence.
- Prévoir les besoins des clients.
- S'adapter aux nouvelles tendances.
- Etablir des recommandations en vue de rehausser la satisfaction des clients.
- Répondre de façon positive et rapide aux réclamations du client.
- Assurer la qualité de service.
- Interagir de façon appropriée.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Communiquer en Anglais dans un contexte hôtelier

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.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- 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 Anglaise
- 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.

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Promouvoir et organiser des activités spéciales en hôtellerie

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

Différencier les principaux acteurs de l'industrie touristique le ministère du Tourisme et les Associations touristiques.
Caractériser le paysage touristique des régions du de l'Algérie

- Les attraits naturels et les attractions principales.

Élaborer un répertoire d'information touristique et locale au regard de l'environnement d'un établissement hôtelier :

- les principales attractions touristiques;
- les événements et les horaires;
- les cartes géographiques;
- les principaux services, etc.

Caractériser le parc hôtelier de l'Algérie
Renseigner la clientèle sur les services touristique à caractère régional et national.
Résumer les éléments marquants dans l'histoire de la région, wilayas et la commune.
Reconnaître les divers organismes de l'industrie du tourisme en Algérie.
Reconnaître les divers métiers de l'industrie du tourisme en Algérie.
Identifier les dispositions légales régissant l'industrie hôtelière.
Saisir la portée de l'activité touristique sur l'économie, l'environnement, la culture et la société

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Interprétation exacte des cartes géographique
- Utilisation juste documents liées au service touristique 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Gestion du personnel

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX 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.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Participer à l'intégration et l'adaptation du personnel dans leur nouveau poste de travail.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

Décrire le processus à suivre pour initier une personne à un nouvel emploi..
Décrire les principaux points à inculquer au personnel formé.
Faire des démonstrations du travail à accomplir, et Enumérer les principes d'une bonne discipline des travailleurs et d'une transmission fidèle des ordres.
Passer en revue les principales taches reliées à du personnel et à la répartition du travail à l'intérieur d'un service.
Informer les travailleurs sur les qualités, les divers habilités nécessaires pour bien exercer le métier de réception et hébergement.
Appliquer les principales attitudes favorisant une direction humaine des employés.
Intégrer le nouveau personnel au sein de l'équipe.
Répartir les horaires de travail selon le personnel disponible et les priorités ; ainsi que des contraintes.
Distinguer les critères influençant le travail des employés.
Assurer une répartition adéquate des taches, après évaluation des conditions générales de travail.
Distinguer les facteurs de production a surveillé dans l'évaluation d'un employé.
Collaborer à l'organisation d'un programme de formation.
Assurer le suivi d'un programme de formation.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Communication professionnelle en langue nationale et en langue française

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Effectuer des taches de réception en langue nationale et en langue française
- Tenir compte des règles de convenance en langue national et en langue française
- Décoder l'information pertinente d'un texte écrit, de complexité moyenne, tel qu'un mode d'emploi et une annonce publicitaire.
- Rédiger un court texte, tel qu'un compte rendu et une note de service.
- 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.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire de la langue nationale et en langue 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 graphique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE PROFESSIONNELLE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Communication professionnelle en langue Allemande _ Espagnole

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Effectuer des taches de réception en langue nationale et en langue allemande_ Espagnol
- Tenir compte des règles de convenance en langue Allemande ou Espagnole
- Décoder l'information pertinente d'un texte écrit, de complexité moyenne, tel qu'un mode d'emploi et une annonce publicitaire.
- Rédiger un court texte, tel qu'un compte rendu et une note de service.
- 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 Allemande ou Espagnole

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de grammaire, orthographe et vocabulaire de la langue Allemande ou Espagnole
- Utilisations des expressions et formes de langages correctes.
- Pertinence des propos.
- 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 graphique.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Législation hôtelière

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Identifier : les principales sources du droit; et le système judiciaire ainsi que le système législatif.
- Reconnaître 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;
- Loi sur les règlements de wilayas, commune, etc.
- Reconnaître les principaux droits et les principales responsabilités du réceptionniste au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière :
- 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.
- Traiter des problèmes courants liés à l'application des lois et des règlements précités pertinents à l'industrie hôtelière.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Capacité d'analyse et souci de la précision.
- Capacité à gérer, sur le plan opérationnel, les suites logiques et les conséquences pratiques des lois et des règlements applicables au milieu hôtelier.
- Énumération fidèle des principaux éléments.
- 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Appliquer des principes d'hygiène Sécurité et santé au travail

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- Distinguer les sources possibles de contamination dans un hôtel.
- Reconnaître les lois et les règlements en hygiène et en salubrité sur les plans :
    - Commune
    - Wilaya
- Appliquer les moyens de prévention et de traitement selon les normes et les règlements relatifs à l'hygiène et à la salubrité.
- Identifier les risques inhérents à l'utilisation des produits dangereux.
- Reconnaître les lois et les règlements en matière de santé et de sécurité au travail.
- Identifier des mesures préventives en matière de santé et de sécurité au travail.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Utilisation d'un système informatisé hôtelier

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES 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

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Appliquer des notions de comptabilité en hôtellerie.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Reconnaître les principaux usages de la comptabilité comme outil de gestion en hôtellerie.
- Distinguer les notions fondamentales en comptabilité:
- Les principes comptables;
- L'identité comptable fondamentale;
- Le cycle comptable.
- 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.
- Préparer la balance de vérification.
- 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.

CONDITIONS DE REALISATION

- 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.

CRITERES GENERAUX 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Définir l'histoire de l'hôtellerie

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- L'industrie hôtelière
- Lieux de séjours appelés « hôtels ».
- Etablissements hôteliers dans les grandes villes.
- L'industrie hôtelière de luxe par Charles RITZ.
- Les chaînes hôtelières en USA
- La franchise hôtelière
- Notion de l'hôtellerie moderne
- De nouvelles pratiques de gestion et des produits/services
- Concurrence féroce entre les chaînes Américaines et les chaînes imitatrices.
- Naissance de grandes chaînes Européennes dans les plus grandes villes
- Concurrence Européenne et Américaine
- Directory des chaînes hôtelières.
- Fidélisation par les relations publiques
- L'hôtellerie d'aujourd'hui
- Le classement des plus grandes chaînes hôtelières.
- L'histoire de l'hôtellerie en Algérie.

CONDITIONS DE REALISATION

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

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Techniques de recherche d'emploi.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE

- 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.

CONDITIONS DE REALISATION

- Mises en situation conformes à la réalité du travail.
- Formulaires utilisés pour la prise de message, dépliants,
- Appareil de télécommunication.
- Travail individuel.

À partir:

- De mises en situation et de jeux de rôles, simulation d'entrevue

À l'aide:

- Micro-ordinateur
- Moyens de télécommunication (téléphone, fax, Internet).

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- 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.
- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Appliquer les techniques et stratégies de marketing.

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

- Prendre conscience de l'importance de la fonction de vente en hôtellerie.
- Comprendre les mécanismes de la négociation commerciale et ses limites.
- S'initier aux techniques de vente.
- Évaluer et améliorer ses techniques de vente.
- Reconnaître les champs d'application des techniques de vente en fonction des départements d'un hôtel.
- Prendre connaissance du processus de vente :
- Se préparer à la situation de vente; solliciter; négocier; conclure la vente; assurer le suivi.
- S'informer des moyens de motivation à la vente : les facteurs psychologiques; l'estime de soi; Les gratifications tangibles (pourboires), etc.
- Participer à une simulation de vente à l'intérieur de l'hôtel pour un produit ou un service tel que : Une chambre;
- Participer à une simulation de vente à l'extérieur de l'hôtel pour un produit ou un service tel que : Une salle de réunions; Un banquet, etc.

CONDITIONS DE REALISATION

- Equipement Audiovisuels
- Matériels Informatique
- D'exemples représentatifs du milieu hôtelier (monographie).
- De rapports, de formulaires, de feuilles et de tableaux types, etc.
- Du système comptable manuel.
- De logiciels de comptabilité.
- Calculatrice.

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Respect des normes et des règles marketing
- 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

FICHE DE DESCRIPTION DE LA COMPETENCE GENERALE

ENONCE DE LA COMPETENCE

Méthodologie d'élaboration d'un mémoire

ELEMENTS DE LA COMPETENCE.

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