الجمهـورية الجزائـرية الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la formation et de l'enseignement professionnels
المعهـد الوطـني للتكـويـن والتعليـم المهنيـين
قـاسـي الطـاهـر
Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
KACI TAHAR

Référentiel de Certification

Management en hôtellerie restauration

Code N : HRT1902

Comité technique d'homologation

Visa N° HRT27/19/22

BTS

V

2022

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر
09 rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎:(023)05.36.07/09 fax🖷 (023) 05.36.71

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLE DES MATIERES

Introduction ---------- **02**

I – Données générales sur la profession ---------- **03 - 06**

II – Présentation des compétences ---------- **07**

II.1- Compétences professionnelles ---------- **07**

II.2- Compétences complémentaires---------- **08**

III – Description des compétences ---------- **09**

III.1- Compétences professionnelles ---------- **09 - 21**

-

III.2- Compétences complémentaires---------- **22 - 33**

IV– Matrice de mise en relation des compétences professionnelles et complémentaires ----- **34**

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 Compétence)** 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, savoir être et savoir faire nécessaires pour la maîtrise des techniques appropriées au métier de **« BTS Management en hôtellerie restauration ».**

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 compétence, trois **(03)** documents essentiels constituent le programme de formation ;

- Le référentiel des activités professionnelles **(RAP)**
- Le référentiel de certification **(RC)**
- Le programme d'étude **(PE)**

Le référentiel de certification **(RC)** constitue le deuxième des trois **(03)** documents d'accompagnement du programme de formation. Il présente la traduction des tâches du métier décrites dans le référentiel des activités professionnelles **(RAP)** en compétences.
La description de ces compétences permet l'élaboration du programme d'études dans ce métier.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I - DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION

1- PRESENTATION DE LA PROFESSION :

- **Branche professionnelle :** Hôtellerie- Restauration- Tourisme
- **Dénomination de la profession :** Technicien supérieur en **Management en Hôtellerie Restauration.**
- **Définition de la profession :**

Le technicien supérieur en Management en Hôtellerie et Restauration, est un polyvalent qui a pour mission de planifier, diriger, organiser et coordonner l'ensemble des services d'un établissement hôtelier et de restauration. Son rôle est de participer à l'élaboration d'une politique managériale de l'établissement selon des objectifs de rentabilité, la charte de qualité et les normes d'hygiène et de sécurité. Il peut s'intégrer aussi dans la partie marketing et commerciale y compris de la gestion financière de l'établissement en gérant les achats, la réception et le stockage des marchandises ; ou bien il s'occupe de la production et la distribution des denrées.

- **Tâches principales :**

Le technicien supérieur en management en hôtellerie et restauration est capable de :

- Contrôler la qualité du service réception et de réservation.
- Gérer le service d'hébergement.
- Identifier le service en salle de restaurant.
- Participer à l'élaboration des cartes et des menus.
- Participer à la gestion du département Food and Beverage.
- Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration.
- Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement Hôtelier et de Restauration.
- Gérer le personnel de l'établissement Hôtelier et de Restauration.
- Participer à l'élaboration d'un plan mercatique d'une entreprise hôtelière et de restauration.
- Assurer la gestion du système d'informations et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration.
- Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock.
- Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration.
- Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1.2 CONDITIONS DE TRAVAIL :

- **Lieu de travail :**

Le titulaire de ce diplôme exerce son activité dans des établissements d'hôteliers ou parahôtellerie ainsi que des établissements de restauration.

- **Éclairage :**
  - Un bon éclairage naturel ou artificiel.
- **Température et humidité :**
  - Normale
- **Bruit et vibrations :**
  - Environnement non bruyant sauf bruit du matériel et des équipements.
- **Poussière :**
  - Néant
- **Risques et Maladies professionnelles :**
  - Liés aux maladies contagieuses
  - La Fatigue
  - Stress professionnel
- **Contactes sociaux :**
  - Relations fonctionnelles internes et externes à l'établissement hôtelier.
  - Relations interpersonnelles harmonieuses, ces relations exigent une aptitude à la communication et au travail d'équipe.
  - Amabilité avec les clients.
  - Communication facile et précise dans trois langues.
- **Travail seul ou en équipe :**
  - Cet emploi s'exerce seul ou en équipe, généralement en horaires irréguliers avec un rythme de travail variable selon les saisons, en front office, en back-office et en middle office, mais il peut être appelé à accomplir des tâches à l'extérieur de l'établissement.

1.3 EXIGENCES DE LA PROFESSION :

- **Exigences Physiques :**
  - Apparence soignée, présentable et élégant.
  - Robustesse
  - Indemne d'un handicap visuel ou auditif.
  - Propre et habillé selon les circonstances.
  - Etre en bonne santé.
  - Etre adroit dans ses gestes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **Exigences Intellectuelles :**

  - Très bonne culture générale ;
  - Maîtrise des langues étrangères ;
  - Sens d'observation et d'organisation
  - Esprit de rigueur
  - Esprit d'équipe
  - Capacité d'analyse et de synthèse
  - Avoir le Sens de communication et très bonne mémoire visuelle
  - Avoir le sens de l'argumentation
  - Discrétion
  - Esprit de créativité.

- **Contre-indication :**

  - Handicap sérieux
  - Maladies nerveuses, physiques et psychomoteur
  - Difficulté de communication

1.4 RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR :

- **Matérielles :**

  - Utilisation rationnelle du matériel d'hôtellerie et de restauration.
  - Mise à jour de l'inventaire du matériel et des produits d'hôtellerie et de restauration.
  - Responsabilité sur la sécurité du matériel et respect des règles de fonctionnement.

- **Décisionnelles :**

  - Esprit d'initiative
  - Participation à la prise de décision en collaboration avec ses supérieurs hiérarchiques.
  - Relève des responsabilités des supérieurs hiérarchiques.

- **Morales :**

  - Responsabilité sur la confidentialité information personnel des clients.
  - Respect de la qualité des activités.
  - Respect du secret professionnel

- **Sécuritaires :**

  - Respect des normes et règles de sécurités professionnelles relatives aux travaux et aux équipements utilisés.
  - Veille sur les objets de valeurs des clients (coffres).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1.5 POSSIBILITE DE PROMOTION

- **Accès aux postes supérieurs :**
  - Conformément au statut juridique et règlement intérieur de d'entreprise.
  - Par expérience professionnelle.
  - Par formation spécifique.

1.6 FORMATION :

- **Conditions d'accès :** 3ème année secondaire
- **Mode de formation :** Mode présentiel
- **Durée de formation : 30** mois soit **2465 heures** dont **24 semaines** de stage pratique
- **Niveau de qualification : V**
- **Diplôme :** Brevet de Technicien Supérieur (BTS) en : **Management en Hôtellerie Restauration.**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II – PRESENTATION DES COMPETENCES

II.1- COMPETENCES PROFESSIONNELLES :

Tâches professionnelles	Compétences professionnelles
T1 - Contrôler la qualité du service réception et de réservation	**CP1 -** Contrôler la qualité du service réception et de réservation
T2 - Gérer le service d'hébergement	**CP 2 -** Gérer le service d'hébergement
T3 - Identifier le service en salle de restaurant	**CP 3 -** Identifier le service en salle de restaurant
T4 - Participer à l'élaboration des cartes et des menus	**CP 4 -** Participer à l'élaboration des cartes et des menus
T5 - Participer à la gestion du département Food and Beverage	**CP 5 -** Participer à la gestion du département Food and Beverage
T6 – Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration	**CP 6 –** Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration
T7 - Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement Hôtelier et de Restauration	**CP 7 -** Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement Hôtelier et de Restauration
T8- Gérer le personnel de l'établissement hôtelier et de restauration	**CP 8-** Gérer le personnel de l'établissement hôtelier et de restauration
T9 - Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration	**CP 9 -** Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration
T10 - Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration	**CP 10 -** Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration
T11 - Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock	**CP 11 -** Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock
T12 - Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration	**CP 12 -** Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T13 - Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration	**CP 13 -** Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration

II.2- COMPETENCES COMPLEMENTAIRES :

Discipline / Domaine	Compétences complémentaires
• Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE)	**CC1-** Appliquer les règles et les normes d'hygiène ,de sécurité et d'environnement dans un établissement hôtelier et de restauration
• Réglementation hôtelière et de restauration	**CC2-** Appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et de restauration
• Économie hôtelière	**CC3 -** Identifier l'environnement de l'entreprise hôtelière et restauration
• Techniques de vente des produits hôteliers et de restauration	**CC4-** Effectuer la vente des produits hôteliers et de restauration
• Techniques d'expression et de rédaction française	**CC5-** Appliquer les règles de la communication et la rédaction en langue Française dans des situations professionnelles
• Techniques d'expression et de rédaction Anglaise	**CC6-** Appliquer les règles de la communication et la rédaction en langue Anglaise dans des situations professionnelles
• Espagnol ou Allemand	**CC7 -** Communiquer en Espagnol ou Allemand dans un établissement hôtelier et de restauration
• Informatique	**CC8-** Utiliser l'outil informatique dans le management hôtellerie et de restauration
• Histoire de l'hôtellerie	**CC9-** Étudier l'histoire de l'hôtellerie
• Psychologie de travail	**CC10-** Appliquer les règles de la psychologie de travail aux situations professionnelles
• Méthodologie	**CC11-** Élaborer un mémoire de fin de formation
• Protection du consommateur	**CC12-** Acquérir des notions liées à la protection du consommateur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III – DESCRIPTION DES COMPETENCES

III.1- DESCRIPTION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES :

Enoncé de la compétence :

CP1 : Contrôler la qualité du service réception et de réservation

Éléments de la compétence :

- Décrire l'organisation de la réception dans les divers établissements hôteliers;
- Préparer l'accueil des clients ;
- Réceptionner et assurer la qualité d'accueil à la clientèle ;
- Informer et renseigner le client sur les services et les prestations fournies par l'établissement hôtelier;
- Informer les différents services sur les mouvements des clients;
- Effectuer la réservation ;
- Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres ;
- Effectuer les formalités relatives au départ des clients ;
- Calculer les différents ratios de la réception et contrôler le service nuit.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Protocole d'accueil;
- Documents techniques ;
- Liste des arrivées ;
- Consignes ;
- Répertoires d'information touristique et locale ;
- Situations réelles ou simulées .

A l'aide de :

- Outil informatique ;
- Réseau internet ;
- Moyens de communication
- Planning des réservations ;
- Logiciels d'hôtelleries

Critères de performance :

- Utilisation adéquate des documents de réception;
- Qualité de l'accueil et de communication;
- Information complètes, précises et transmises au moment demandé;
- Rapidité de mise à jour des plannings;
- Application exacte des procédures de réservation.
- Rapidité d'exécution;
- Contrôle efficace du service nuit.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP2 : Gérer le service d'hébergement

Éléments de la compétence :

- Décrire l'organisation et le fonctionnement du département hébergement ;
- Décrire et classifier le produit chambre ;
- Appliquer les techniques d'entretien des chambres et les lieux communs ;
- Effectuer la couverture et la décoration des chambres ;
- Effectuer les procédures de contrôles et d'inspections des chambres ;
- Etablir les formulaires et les rapports du service ;
- Gérer la lingerie de l'établissement hôtelier;
- Cordonner avec les autres services.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Des cas concrets ;
- Des consignes
- Documents techniques
- Liste des arrivées
- Planning des réservations
- Planning d'occupation des chambres

A l'aide de :

- Outil informatique
- Réseau internet
- Logiciels d'hôtelleries
- Matériels et équipements appropriés.
- Tenue professionnelle
- Produits d'entretien

Critères de performance :

- Description exacte de fonctionnement et répartition des tâches du département des étages;
- Description correcte du produit chambre ;
- Agencement correct de la chambre ;
- Application correcte des techniques de nettoyage ;
- Rapidité d'exécution ;
- Choix adéquat de la décoration;
- Contrôle efficace des chambres;
- Etablissement correcte des formulaires;
- Gestion efficace de la lingerie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP3 : Identifier le service en salle de restaurant

Éléments de la compétence :

- Identifier le fonctionnement et le planning du personnel de la salle de restaurant ;
- Identifier l'agencement et la mise en place de la salle de restaurant ;
- Déterminer les différentes mises en place de la salle de restaurant;
- Effectuer les méthodes du service de restauration ;
- Déterminer l'ordre du déroulement du service de restauration;
- Participer a l'organisation des banquets et les buffets.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Fiches de poste
- Planning
- Documents de gestion
- Liste des arrivées

A l'aide :

- Outil informatique avec réseau internet
- Moyens de communication
- Logiciels professionnels
- Plan de la salle et de locaux
- Produits d'accueil
- Équipements et matériels professionnels

Critères de performance :

- Identification correcte de planning du personnel de la salle de restaurant;
- Respect des normes de l'établissement;
- Respect du protocole de dressage des tables ;
- Rapidité et efficacité de la mise en place des tables;
- Respect des techniques et des règles de service;
- Rapidité d'exécution;
- Répondre aux besoins et attentes des clients;
- Organisation efficace des banquets et des buffets .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP4 : Participer à l'élaboration des cartes et des menus.

Eléments de la compétence :

- Identifier l'évolution du marché de restauration;
- Concevoir un menu dans un restaurant;
- Créer les cartes d'un restaurant;
- Calculer le tarif des cartes des menus;
- Evaluer les cartes de menu.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Liste de besoins de la clientèle potentielle.
- Recettes
- Commandes spéciales
- Politique commerciale de l'établissement
- Orientations de la hiérarchie
- Plan du marketing de l'établissement

A l'aide :

- Outil informatique avec réseau internet
- Règles et procédures internes
- Logiciels professionnels
- Les TICs

Critères de performance :

- Identification juste de l'évolution du marché de restauration;
- Application correcte des normes de la création des menus;
- Application correcte des normes d'élaboration des menus spéciaux des menus;
- Calcule exacte;
- Evaluation juste des éléments de cartes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP5 : Participer à la gestion du département Food and Beverage.

Eléments de la compétence :

- Identifier le service Food and Beverage ;
- Réaliser les fiches techniques Food and Beverage F&B;
- Calculer le Food Cost de chaque plat.;
- Calculer le Beverage Cost des boissons;
- Calculer les indicateurs de performances en restauration.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Livre des menus
- Cartothèques
- Mercuriale.
- Donnes sur l'état de stock
- Documents de vente
- Cas pratique
- Exercices d'application

A l'aide :

- Outil informatique avec réseau internet
- Logiciels professionnels
- Les TICs
- Cartes de menus, menus, menus des banquets, etc
- Documents de contrôle des ventes « Food »
- Documents de contrôle des ventes « beverage »
- Calculatrice

Critères de performance :

- Identification correcte du service Food and Beverage.
- Réalisation correcte des fiches techniques F&B.
- Exactitude de calcules du Food Cost de chaque plat.
- Exactitude de calcules du Beverage Cost des boissons.
- Absence d'erreur.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP6 : Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise hôtelière et de restauration

Eléments de la compétence :

- Définir le mécanisme d'une entreprise hôtelière et de restauration;
- Identifier le processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration;
- Planifier la stratégie des activités de l'entreprise;
- Diagnostiquer stratégiquement le processus managérial de l'entreprise;
- Prendre des décisions stratégiques des activités de l'entreprise hôtelière;
- Appliquer les outils de contrôle de gestion de l'entreprise;
- Etablir une démarche qualité au niveau d'un établissement hôtelier et de restauration;
- Utiliser les outils du Yield Management en hôtellerie et en restauration.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Documents techniques de l'établissement hôtelier et/ou de restauration.
- Cas concrets

A l'aide :

- Outil informatique
- Réseau internet
- Outils de communication
- Les logiciels de management

Critères de performance :

- Définition correcte des mécanismes d'une entreprise hôtelière et de restauration;
- Identification correcte du processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration;
- Planification minutieuse des activités de l'entreprise;
- Diagnostique stratégique rigoureux de l'environnement de l'entreprise hôtelière;
- Efficacité de la prise de décision;
- Application juste des outils de contrôle de gestion de l'entreprise.;
- Etablissement juste de la démarche qualité;
- Utilisation bienséante les outils du Yield Management en hôtellerie et restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP7 : Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration

Eléments de la compétence :

- Identifier le management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration ;
- Identifier les dimensions du management opérationnel ;
- Appliquer les missions du management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration ;
- Identifier les catégories et les théories de prise de décision ;
- Appliquer les méthodes et les outils de gestion du temps.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Les documents techniques de l'établissement hôtelier et/ou de restauration.

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Réseau internet
- Les logiciels de management
- Les logiciels professionnels

Critères de performance :

- Identification juste du management opérationnel ;
- Identification correcte des dimensions du management opérationnel ;
- Application minutieuse des missions du management opérationnel;
- Identification juste des catégories et des théories de prise de décision ;
- Application rigoureuse des méthodes et outils de gestion du temps.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP8 : Gérer le personnel de l'établissement hôtelier et de restauration

Eléments de la compétence :

- Identifier la gestion du travail du personnel d'hôtellerie et de restauration ;
- Participer au recrutement du personnel d'hôtellerie et de restauration ;
- Assurer l'intégration et l'évaluation du personnel ;
- Déterminer les besoins du personnel en formations ;
- Identifier les différents contrats de travail en vigueur dans le secteur hôtellerie et restauration
- Animer le personnel ;
- Gérer les conflits du travail dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Documentation de GRH.
- Textes législatifs de l'hôtellerie et restauration.
- Les directives de la hiérarchie.
- Planning du personnel
- Étude de cas.

A l'aide :

- Outil informatique ;
- Réseau internet ;
- Outils de communications ;
- Logiciel de gestion des ressources humaines.

Critères de performance :

- Identification correcte de la gestion du travail du personnel;
- Respect des contraintes de l'entreprise ;
- Respect des procédures de recrutement ;
- Utilisation efficace des ressources disponibles ;
- Application sans erreurs des textes réglementaires ;
- Respect des procédures d'intégration des ressources humaines ;
- Qualité et rapidité de la transmission des informations à la hiérarchie;
- Respect des consignes, des procédures;
- Mobilisation efficace des équipes de travail;
- Gestion efficace des conflits.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP9 : Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise hôtelière et de restauration.

Eléments de la compétence :

- Définir la stratégie mercatique de l'établissement hôtelier;
- Décrire le comportement d'achat et les attentes du consommateur;
- Déterminer les stratégies d'un plan mercatique de l'établissement hôtelier et de restauration;
- Appliquer les outils du marketing mixte;
- Analyser les différentes phases du cycle de vie d'un produit hôtelier;
- Améliorer l'activité et augmenter l'attrait touristique d'un établissement hôtelier et de restauration;
- Contrôler les fonctions du plan mercatique et analyser les ventes;
- Impliquer le marketing digital dans le secteur hôtelier et de restauration.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Etude de marché
- Documentation technique.
- Cas concrets .

A l'aide :

- Outil informatique
- Réseau internet
- Logiciels professionnels
- Les supports publicitaires
- Outil de communication
- Les relations publiques.
- La documentation technique.

Critères de performance :

- Définition précise de la stratégie mercatique.
- Description juste du comportement du consommateur hôtelier.
- Application adéquate des étapes du plan mercatique.
- Interprétation efficace de la segmentation.
- Utilisation juste des données du marché cible.
- Application exacte des outils du marketing mixte.
- Respect des différentes phases du cycle de vie d'un produit hôtelier.
- Amélioration cohérente de l'activité et l'augmentation de l'attrait touristique d'un établissement hôtelier et/ou de restauration.
- Contrôle efficace des fonctions du plan mercatique et l'analyse des ventes.
- Implication adéquate du marketing digital dans le secteur hôtelier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP10 : Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration.

Eléments de la compétence :

- Définir les moyens de communications hôteliers ;
- Identifier le système d'informations dans l'établissement hôtelier ;
- Définir la stratégie de communication à l'interne et à l'externe ;
- Appliquer les technologies de l'information et de la communication ;
- Mettre en œuvre une démarche de fidélisation client.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Situation réelles
- Etude de cas pratique
- Exercices d'application

A l'aide :

- Outil informatique avec réseau Internet.
- Logiciel professionnels .
- Moyens de télécommunication
- Les TICs

Critères de performance :

- Définition correcte des moyens de communications hôteliers ;
- Identification correcte du système d'information;
- Définition juste de la stratégie de communication intérieure et extérieure ;
- Application correcte des technologies de l'information et de la communication ;
- Respect de la démarche de fidélisation des clients .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP11 : Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock.

Eléments de la compétence :

- Identifier le fonctionnement et les documents d'approvisionnements;
- Identifier les procédures d'approvisionnements;
- Rechercher et choisir les fournisseurs, les sous-traitants, et les prestataires;
- Négocier les conditions du contrat;
- Gérer les stocks;
- Gérer les réapprovisionnements.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Catalogues de spécifications et de listes de prix des fournisseurs.
- Des fichiers fournisseurs.
- Documents techniques

A l'aide :

- Micro-ordinateur avec réseau internet
- Logiciels de gestion des stocks et d'approvisionnements.
- Outils et d'équipements appropries
- Matériels de rangement.

Critères de performance :

- Identification juste des documents ;
- Respect des règles de fonctionnement du service;
- Respect des procédures et de choix des fournisseurs;
- Exactitude de calcules;
- Le respect des normes de la négociation;
- Tenir à jour les différents documents;
- Gestion efficace des stocks;
- Respect des techniques de réapprovisionnement;
- Respect les règles d'hygiène et de Sécurité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP12 : Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration

Eléments de la compétence :

- Définir et présenter un budget d'exploitation ;
- Appliquer les méthodes de prévisions;
- Définir les indicateurs de rentabilité;
- Appliquer les méthodes de contrôles des différents points de vente de l'établissement Hôtelier et de Restauration;
- Elaborer un tableau de bord.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Documents comptables et financier.
- Études de cas pratiques.
- Exercices d'applications.

A l'aide :

- Outil informatique
- Logiciel de gestion budgétaire
- Documents de gestion budgétaire de l'établissement
- Calculatrice.

Critères de performance :

- Définition exacte d'un budget d'exploitation ;
- Application juste des méthodes de prévisions ;
- Exactitude des calculs des indicateurs de rentabilité ;
- Application correcte des procédures du contrôle ;
- Application juste des méthodes d'élaboration du tableau de bord .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CP13 : Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration

Eléments de la compétence :

- Présenter la comptabilité générale et le système uniforme de comptabilité hôtelière ;
- Présenter le bilan de l'établissement hôtelier et de restauration ;
- Etablir le compte de résultat ;
- Etablir les livres comptables ;
- Enregistrer les opérations comptables des achats et des ventes ;
- Identifier la comptabilité analytique d'exploitation ;
- Calculer le coût complet et le coût variable d'une prestation hôtelière ;
- Calculer le coût variable d'une prestation hôtelière .

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Procédures de calcul des coûts.
- Documents comptables.
- Cas concrets
- Étude de cas

A l'aide :

- Micro- ordinateur connecté au réseau internet
- Pièces comptables.
- Logiciels comptable
- SCF
- Calculatrice.

Critères de performance :

- Présentation correcte de la comptabilité générale et du système comptable hôtelier;
- Etablissement juste de bilan comptable;
- Etablissement juste du compte de résultat et des livres comptables ;
- Enregistrement correcte des opérations comptables d'achats et de ventes;
- Conformité aux normes de l'hôtel ;
- Calcule exact des différents prévisions Financiers;
- Identification exacte de la comptabilité analytique ;
- Exactitude des calculs ;
- Absence d'erreur.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.2- DESCRIPTION DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES :

Enoncé de la compétence :

CC1 : Appliquer les règles et les normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement dans un établissement hôtelier et de restauration.

Eléments de la compétence :

- Identifier et appliquer les règles d'hygiène ;
- Appliquer les règles d'hygiènes des équipements et des locaux au niveau des étages;
- Appliquer les règles d'hygiènes des équipements et locaux de cuisine et du restaurant;
- Appliquer la démarche HACCP;
- Décrire les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un établissement relatif aux risques d'incendie et aux moyens de secours;
- Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection.

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Consignes techniques
- Normes de sécurité

A l'aide :

- Outils et moyens de sécurité
- Matériels appropriés

Critères de performance :

- Respect des normes de sécurité;
- Respect des normes HACCP en hôtellerie et restauration ;
- Application juste des techniques de manipulation et d'entretien.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC2 : Appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et de restauration

Eléments de la compétence :

- Définir l'objet de la réglementation hôtelière ;
- Déterminer les procédures d'exploitation et de classement des établissements hôteliers ;
- Déterminer les droits et les obligations de l'hôtelier et du client;
- Déterminer les dispositions règlementaires relatives à l'ouverture d'un restaurant;
- Etablir un contrat conformément à la réglementation en vigueur ;
- Appliquer la réglementation relatives aux événements particuliers dans un hôtel;
- Appliquer les textes réglementaires relatifs aux bagages des clients.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Cas concret.
- Documentations technique.
- Journal Officiel.
- Textes législatifs et réglementaires

A l'aide :

- Textes législatifs en vigueur

Critères de performance :

- Détermination correcte des procédures d'exploitation et de classement des établissements hôteliers
- Interprétation correcte des textes
- Exactitude des références réglementaires.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC3 : Identifier l'environnement de l'entreprise hôtelière et restauration

Eléments de la compétence :

- Définir l'économie hôtelière et de restauration;
- Identifier le macro- environnement ;
- Identifier l'entreprise économique;
- Déterminer les parties prenantes de l'établissement hôtelier et de restauration;
- Déterminer l'impact de l'économie de l'hôtellerie algérienne;
- Déterminer l'impact de l'économie sur le secteur hôtelier.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Situation réelles
- Etude de cas pratique
- Exercices d'application

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Réseau internet
- De textes réglementaires,
- Documents de la gestion commerciale de l'entreprise hôtelière

Critères de performance :

- Identification correcte des différentes composantes de l'environnement de l'entreprise hôtelière;
- Détermination correcte de l'économie algérienne.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC4 : Effectuer la vente des produits hôteliers et de restauration.

Eléments de la compétence :

- Définir la vente hôtelière et de restauration ;
- Identifier les types de vente et les outils du vendeur ;
- Identifier les étapes de la vente ;
- Appliquer les techniques de promotion des ventes en hôtellerie ;
- Déterminer les modes de gestion de la force de vente ;
- Identifier les moyens de la fidélisation de la clientèle ;
- Assurer le suivi de la vente.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Guide de vente
- Documentation professionnelle
- Procédures de vente dans l'entreprise
- Contrats de vente

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Réseau Internet
- Supports d'information
- Logiciels professionnel

Critères de performance :

- Respect des techniques de vente ;
- Satisfaction du client dans le respect des objectifs ;
- Respect de la déontologie de la profession.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC5 : Appliquer les règles de communication et de rédaction en langue française dans des situations professionnelles.

Eléments de la compétence :

- Développer l'expression orale et écrite en langue française ;
- Utiliser le vocabulaire professionnels ;
- Identifier les principes et les règles de la rédaction administrative ;
- Rédiger les documents administratifs relatifs à caractère professionnel.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Simulation et jeu de rôle
- Mise en situation
- Consignes particulières

A l'aide :

- Documents professionnels en langue Française
- Ordinateur connecté au réseau internet
- Documents administratifs
- Des règles juridiques relatives à la rédaction administrative
- Supports d'information liés à la spécialité
- Moyens de communication.

Critères de performance :

- Bonne connaissance des règles de la langue française;
- Application correcte des techniques d'expression orales et écrites;
- Respect du vocabulaire professionnel;
- Respect des règles et normes de la rédaction administrative en langue Française.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC6 : Appliquer les règles de communication et de rédaction en langue Anglaise dans des situations professionnelles.

Eléments de la compétence :

- Communiquer oralement en Anglais ;
- Communiquer par écrit en Anglais;
- Communiquer sur l'établissement hôtelier en Anglais;
- Communiquer sur l'établissement de restauration en Anglais;
- Orienter les clients en Anglais;
- Planifier les événements en Anglais.
- Rédiger les documents administratifs relatifs à caractère professionnel.

Conditions de réalisation

A partir :

- Cas concrets.
- Des simulations.

A l'aide :

- Outils informatique avec réseau internet
- Des guides touristiques.
- De brochures.
- De dépliant.
- De moyens de communication.
- Des moyens audio-visuels.

Critères de performance :

- Bonne connaissance des règles de la langue Anglaise ;
- Respect du vocabulaire professionnel;
- Application correcte des techniques d'expression orales et écrites;
- Rapidité de prise en charge des clients en matière d'informations;
- Expression exacte et absence d'erreurs.
- Respect des règles et normes de la rédaction administrative en langue Anglaise.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC7 : Communiquer en Espagnol ou Allemand dans un établissement hôtelier et de restauration.

Eléments de la compétence :

- Utiliser les bases grammaticales ;
- Acquérir le vocabulaire de base spécifique à l'hôtellerie;
- Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la restauration;
- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en hôtel;
- Rédiger une lettre de réponse en Espagnol/allemand ;
- Répondre au téléphone en Espagnol/allemand.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

A l'aide :

- Technologie de l'information et de la communication
- Outils informatique avec réseau internet
- Des moyens audio-visuels.

Critères de performance :

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles ;
- Maîtrise des termes techniques et professionnels ;
- Vocabulaire professionnel adapté aux clients.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC8 : Utiliser l'outil informatique dans le management d'hôtellerie et de restauration

Eléments de la compétence :

- Découvrir l'environnement informatique ;
- Identifier le système d'exploitation « Windows »;
- Exploiter le logiciel Microsoft Office Word ;
- Exploiter le logiciel Microsoft -Office Excel ;
- Exploiter Powerpoint ;
- Utiliser l'internet et intranet ;
- Utiliser les logiciels d'hôtellerie et de restauration.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Consignes
- Documentations techniques
- Applications

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciels de bureautique
- Logiciels professionnel
- Imprimante
- Supports de stockage
- Réseau internet et intranet

Critères de performance :

- Utilisation correcte de l'outil informatique ;
- Connaissance parfaite de l'environnement « Windows »;
- Connaissance parfaite des fonctionnalités des différents logiciels ;
- Exploitation correcte du réseau internet et intranet.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC9 : Étudier l'histoire de l'hôtellerie.

Eléments de la compétence :

- Définir l'historique de l'hôtellerie et ses caractéristiques;
- Déterminer l'histoire de l'hôtellerie en Algérie ;
- Distinguer les différentes formes d'hébergement.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Documentation : livres, catalogues, dépliants ;
- Guides.

A l'aide :

- Outils informatique et Internet
- Photos et images
- Cartes

Critères de performance :

- Définition correcte de l'hôtellerie;
- Connaissance parfaite de l'hôtellerie en Algérie et son évolution;
- Distinction précise des différentes formes d'hébergement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC10 : Appliquer les règles de la psychologie de travail aux situations professionnelles.

Eléments de la compétence :

- Identifier la psychologie du travail ;
- Participer à l'application des tests psychotechniques;
- Appliquer les techniques d'investigation ;
- Gérer le stress professionnel ;
- Appliquer les règles d'ergonomie.

Conditions de réalisation

A partir de :

- Ouvrages de référence
- Modèles de tests psychotechniques et des outils d'investigation.

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Fournitures de bureau
- Réseau internet

Critères de performance :

- Identification correcte de la psychologie du travail ;
- Utilisation correcte des tests psychotechniques et des outils d'investigation ;
- Application juste des règles de la psychologie de travail;
- Respect des règles déontologiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC11 : Élaborer un mémoire de fin de formation

Eléments de la compétence :

- Identifier la méthodologie
- Appliquer les règles de fond de la méthodologie
- Appliquer les règles de forme de la méthodologie
- Mener une étude empirique
- Préparer la soutenance

Conditions de réalisation

A partir de :

- Guide d'élaboration d'un mémoire
- Problématique
- Questionnaires
- Applications

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Logiciels d'application
- Réseau Internet

Critères de performance :

- Choix pertinent du thème ;
- Utilisation correcte de la démarche méthodologique ;
- Respect des règles de rédaction et de mise en forme d'un mémoire ;
- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Enoncé de la compétence :

CC12 : Acquérir des notions liées à la protection du consommateur

Eléments de la compétence :

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

Conditions de réalisation

A partir de :

- Manuel du consommateur
- Supports d'informations
- Prospectus

A l'aide :

- Micro-ordinateur
- Outils bureautiques

Critères de performance :

- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Identification exacte des droits et des responsabilités.
- Informations pertinentes au profit du consommateur.
- Procédure appropriée pour faire valoir ses droits.
- Identification correcte de l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

Compétences professionnelles \ Compétences complémentaires	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	CC7	CC8	CC9	CC10	CC 11	CC 12
	Appliquer les règles et les normes d'hygiène ,de sécurité et d'environnement dans un établissement hôtelier et de restauration	Appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et de restauration	Identifier l'environnement de l'entreprise hôtelière et restauration	Effectuer la vente des produits hôteliers et de restauration	Appliquer les règles de la communication et la rédaction en langue française dans des situations professionnelles	Appliquer les règles de la communication et la rédaction en langue française dans des situations professionnelles	Communiquer en Espagnol ou Allemand dans un établissement hôtelier et de restauration	Utiliser l'outil informatique dans le management d' hôtellerie et de restauration	Étudier l'Histoire de l'hôtellerie	Appliquer les règles de la psychologie de travail aux situations professionnelles	Élaborer un mémoire de fin de formation	Acquérir des notions liées à la protection du consommateur
CP1 : Contrôler la qualité du service réception et réservation	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
CP2 : Gérer le service d'hébergement	X	X	X		X	X	X	X	X			
CP3: Identifier le service en salle de restaurant	X	X	X	X	X	X	X	X				
CP4: Participer à l'élaboration des cartes et des menus	X	X	X	X	X	X	X	X				
CP5: Participer à la gestion du département Food and Beverage	X	X	X		X	X	X	X				
CP6 : Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration	X	X	X	X	X	X	X	X		X		
CP7: Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement Hôtelier et de Restauration	X	X	X	X	X	X	X	X		X		
CP8: Gérer le personnel de l'établissement hôtelier et de restauration	X	X	X		X	X	X	X		X		
CP9 : Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise hôtelière et de restauration	X	X	X	X	X	X	X	X		X		
CP10 : Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration	X	X	X	X	X	X	X	X		X		
CP11: Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock	X	X	X	X	X	X	X	X				
CP12 : Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration	X	X	X	X	X	X	X	X				
CP13: Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration	X	X	X	X	X	X	X	X				

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر