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 des Activités Professionnelles

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 –Identification des tâches ----------	**07**
III –Tableau des tâches et des opérations ----------	**08-10**
IV –Description des tâches ----------	**11–20**
V –Analyse des risques professionnels ----------	**24**
VI –Équipements et matériaux utilisés ----------	**25-26**
VII –Connaissances complémentaires ----------	**27–28**
VIII Suggestions quant à la formation----------	**29**

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 des activités professionnelles **(RAP)** constitue le premier des trois **(03)** 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 certification, les compétences nécessaires à faire acquérir aux apprenants pour répondre aux besoins du milieu de travail.

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 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 d'information personnelle 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 –IDENTIFICATION DES TACHES

N°	TACHES PROFESSIONNELLES
Tâche (1)	- Contrôler la qualité du service réception et des réservations.
Tâche (2)	- Gérer le service d'hébergement.
Tâche (3)	- Identifier le service en salle de restaurant.
Tâche (4)	- Participer à l'élaboration des cartes et des menus.
Tâche (5)	- Participer à la gestion du département Food and Beverage.
Tâche (6)	- Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration.
Tâche (7)	- Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement Hôtelier et de Restauration.
Tâche (8)	- Gérer le personnel de l'établissement hôtelier et de restauration.
Tâche (9)	- Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration.
Tâche (10)	- Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration.
Tâche (11)	- Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock.
Tâche (12)	- Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration.
Tâche (13)	- Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III– TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

Tâches	Opérations
T1- Contrôler la qualité du service réception et des réservations.	**OP1-** Décrire l'organisation de la réception dans les divers établissements hôteliers**.** **OP2-** Préparer l'accueil. **OP3-** Réceptionner et assurer la qualité d'accueil à la clientèle. **OP4-** Informer et renseigner le client sur les services et les prestations fournies par l'établissement hôtelier. **OP5-** Informer les différents services sur les mouvements des clients. **OP6-** Effectuer la réservation. **OP7-** Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres. **OP8-** Effectuer les formalités relatives au départ des clients **OP9-** Calculer les différents ratios de la réception et contrôler le service nuit.
T2- Gérer le service d'hébergement.	**OP1-** Décrire l'organisation et le fonctionnement du département hébergement. **OP2-** Décrire et classifier le produit chambre **OP3-**Appliquer les techniques d'entretien des chambres et les lieux communs. **OP4-** Effectuer la couverture et la décoration des chambres. **OP5-**Effectuer les procédures de contrôles et d'inspections des chambres **OP6-** Etablir les formulaires et les rapports du service. **OP7-** Gérer la lingerie de l'établissement hôtelier. **OP8-**Cordonner avec les autres services.
T3- Identifier le service en salle de restaurant.	**OP1-** Identifier le fonctionnement et le planning du personnel de la salle de restaurant. **OP2-** Identifier l'agencement et la mise en place de la salle de restaurant. **OP3-** Déterminer les différentes mises en place de la salle de restaurant. **OP4-** Effectuer les méthodes du service de restauration. **OP5-** Déterminer l'ordre du déroulement du service de restauration. **OP6-** Participer a l'organisation des banquets et les buffets.
T4-Participer à l'élaboration des cartes et des menus.	**OP1-** Identifier l'évolution du marché de restauration. **OP2-** Concevoir un menu dans un restaurant. **OP3-** Créer les cartes d'un restaurant. **OP4-**Calculer le tarif des cartes des menus. **OP5-** Evaluer les cartes de menu.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

T5-Participer à la gestion du département Food and Beverage.	**OP1-** Identifier le service Food and Beverage. **OP2-** Réaliser les fiches techniques F&B. **OP3-** Calculer le Food Cost de chaque plat. **OP4-** Calculer le Beverage Cost des boissons. **OP5-** Calculer les indicateurs de performances en restauration.
T6- Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise Hôtelière et de Restauration.	**OP1-** Définir le mécanisme d'une entreprise hôtelière et de restauration. **OP2-** Identifier le processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration. **OP3**-Planifier la stratégie des activités de l'entreprise. **OP4-**Diagnostiquer stratégiquement le processus managérial de l'entreprise. **OP5-** Prendre des décisions stratégiques des activités de l'entreprise hôtelière. **OP6**- Appliquer les outils de contrôle de la gestion de l'entreprise. **OP7-** Etablir une démarche qualité au niveau d'un établissement hôtelier et de restauration. **OP8-** Utiliser les outils du Yield Management en hôtellerie et en Restauration.
T7- Participer à l'application du management opérationnel dans un établissement Hôtelier et de Restauration.	**OP1-** Identifier le management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration. **OP2-** Identifier les dimensions du management opérationnel. **OP3-** Appliquer les missions du management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration. **OP4-** Identifier les catégories et les théories de prise de décision. **OP5-**Appliquer les méthodes et les outils de gestion du temps.
T8- Gérer le personnel de l'établissement Hôtelier et de Restauration.	**OP1-**Identifier la gestion du travail du personnel d'hôtellerie et de restauration. **OP2-**Participer au recrutement du personnel en hôtellerie et en restauration. **OP3-**Assurer l'intégration et l'évaluation du personnel. **OP4-** Déterminer les besoins du personnel en formations. **OP5-**Identifier les différents contrats de travail en vigueur dans le secteur d'hôtellerie et de restauration. **OP6-** Animer le personnel. **OP7-**Gérer les conflits du travail dans un établissement hôtelier et de restauration.
T9-Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise hôtelière et de restauration	**OP1-** Définir la stratégie mercatique de l'établissement hôtelier. **OP2-** Décrire le comportement d'achat et les attentes du consommateur. **OP3-** Déterminer les stratégies d'un plan mercatique de l'établissement hôtelier et de restauration. **OP4-** Appliquer les outils du marketing mixte. **OP5-** Analyser les différentes phases du cycle de vie d'un produit hôtelier. **OP6-** Améliorer l'activité et augmenter l'attrait touristique d'un établissement hôtelier et de restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	OP7- Contrôler les fonctions du plan mercatique et analyser les ventes. **OP8-** Impliquer le marketing digital dans le secteur hôtelier et de restauration.
T10- Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration.	**OP1-** Définir les moyens de communications hôteliers. **OP2-** Identifier le système d'informations dans l'établissement hôtelier. **OP3-** Définir la stratégie de communication à l'interne et à l'externe. **OP4-**Appliquer les technologies de l'information et de la communication. **OP5-** Mettre en œuvre une démarche de fidélisation client.
T11-Participer à la gestion d'approvisionnement et de stock.	**OP1-** Identifier le fonctionnement et les documents d'approvisionnements. **OP2-** Identifier les procédures d'approvisionnements **OP3-** Rechercher et choisir les fournisseurs, les sous-traitants, et les prestataires. **OP4-**Négocier les conditions du contrat. **OP5-**Gérer les stocks. **OP6-** Gérer les réapprovisionnements.
T12-Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration.	**OP1-** Définir et présenter un budget d'exploitation. **OP2-** Appliquer les méthodes de prévisions. **OP3-** Définir les indicateurs de rentabilité. **OP4-** Appliquer les méthodes de contrôles des différents points de vente de l'établissement Hôtelier et de Restauration. **OP5-** Elaborer un tableau de bord.
T13-Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration.	**OP1-** Présenter la comptabilité générale et le système uniforme de comptabilité hôtelière. **OP2-** Présenter le bilan de l'établissement hôtelier et de restauration. **OP3**- Etablir le compte de résultat. **OP4-** Etablir les livres comptables. **Op5-** Enregistrer les opérations comptables des achats et des ventes. **OP6-** Identifier la comptabilité analytique d'exploitation. **OP7-** Calculer le coût complet d'une prestation hôtelière. **OP8-** Calculer le coût variable d'une prestation hôtelière.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV – DESCRIPTION DES TACHES

Tâche (01) : Contrôler la qualité du service réception et réservation

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Décrire l'organisation de la réception dans les divers établissements hôteliers**.** **OP2-**Préparer l'accueil. **OP3-**Réceptionner et assurer la qualité d'accueil à la clientèle. **OP4-** Informer et renseigner le client sur les services et prestations fournie par l'établissement hôtelier. **OP5-** Informer les différents services sur les mouvements des clients. **OP6-** Effectuer la réservation. **OP7-** Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres **OP8-**Effectuer les formalités relatives au départ des clients **OP9-** Calculer les différents ratios de la réception et contrôler le service nuit.	**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.	- Tenue correcte pendant l'accueil des clients - Respect du protocole d'accueil. - Application des règles d'hygiène personnelle - Utilisation adéquate des documents de réception. - Détection exacte des services demandés par la clientèle. - Information complètes, précises et transmises au moment demandé. - Utilisation appropriée de logiciel de réservation hôtelière - Application correcte des procédures de réservation en hôtellerie. - Absence d'erreurs - Rapidité d'exécution. - Contrôle efficace

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (02) : Gérer le service d'hébergement.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Décrire l'organisation et le fonctionnement du département hébergement.	**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 .	- 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.
OP3- Décrire et classifier le produit chambre		
OP3-Appliquer les techniques d'entretien des chambres et les lieux communs.		
OP4- Effectuer la couverture et la décoration des chambres.		
OP5-Effectuer les procédures de contrôles et d'inspections des chambres		
OP6-Etablir les formulaires et les rapports du service.		
OP7- Gérer la lingerie de l'établissement hôtelier.		
OP8-Cordonner avec les autres services.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (03) : Identifier le service en salle de restaurant

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Identifier le fonctionnement et le planning du personnel de la salle de restaurant.	**A partir de :** - Fiches de poste - Planning - Documents de gestion - Liste des arrivées **A l'aide de :** - Outil informatique avec réseau internet - Moyens de communication - Logiciels professionnels - Plan de la salle et des locaux - Produits d'accueil - Équipements et matériels professionnels	- 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. - Gestion et animation efficace. - Organisation efficace des banquets et des buffets ;
OP2- Identifier l'agencement et la mise en place de la salle de restaurant.		
OP3- Déterminer les différentes mises en place de la salle de restaurant.		
OP4-Effectuer les méthodes du service de restauration.		
OP5- Déterminer l'ordre du déroulement du service de restauration.		
Op6- Participer a l'organisation des banquets et les buffets.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (04) : Participer à l'élaboration des cartes et des menus.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Identifier l'évolution du marché de restauration.	**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 de :** - Outil informatique avec réseau internet - Règles et procédures internes - Logiciels professionnels - Les TICs	- 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; - Calcule exacte; - Evaluation juste des éléments de cartes.
OP2- Concevoir un menu dans un restaurant.		
OP3 - Créer les cartes d'un restaurant		
OP4-Calculer le tarif des cartes des menus.		
OP5-Evaluer les cartes de menu.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (05) : Participer à la gestion du département Food and Beverage.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Identifier le service Food and Beverage. **OP2-** Réaliser les fiches techniques F&B. **OP3-** Calculer le Food Cost de chaque plat. **OP4-**Calculer le Beverage Cost des boissons. **OP5-**Calculer les indicateurs de performances en restauration.	**A partir de :** - Livre des menus - Cartothèques - Mercuriale. - Données sur l'état de stock - Documents de vente - Cas pratique - Exercices d'application **A l'aide de :** - Outil informatique avec réseau internet - Logiciels professionnels - Les TICs - Cartes de menus, menus des banquets, etc - Documents de contrôle des ventes « Food » - Documents de contrôle des ventes « beverage » - Calculatrice	- Identification adequate 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

Tâche (06) : Participer à l'élaboration d'une politique managériale stratégique d'une entreprise hôtelière et de restauration.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Définir le mécanisme d'une entreprise hôtelière et de restauration.	**A partir de :** - Documents techniques de l'établissement hôtelier et/ou de restauration. - Cas concrets **A l'aide de :** - Outil informatique - Réseau internet - Outils de communication - Les logiciels de management.	- 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 des outils du Yield Management en hôtellerie/ Restauration.
OP2-Identifier le processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration.		
OP3-Planifier la stratégique des activités de l'entreprise.		
OP4 - Diagnostiquer stratégiquement le processus managérial de l'entreprise.		
OP5-Prendre des décisions stratégiques des activités de l'entreprise hôtelière.		
Op6-Appliquer les outils de contrôle stratégique de la gestion de l'entreprise.		
OP7-Etablir une démarche qualité au niveau d'un établissement hôtelier.		
OP8- Utiliser les outils du Yield Management en hôtellerie et en restauration.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (07) : Participer à l'Application du management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Identifier le management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration.	**A partir de :** - Les documents techniques de l'établissement hôtelier et/ou de restauration. **A l'aide de :** - Micro-ordinateur - Réseau internet - Les logiciels de management - Les logiciels professionnels	- Identification juste du management opérationnel.
OP2-Identifier les dimensions du management opérationnel		- Identification correcte des dimensions du management opérationnel.
OP3- Appliquer les missions du management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration.		- Application minutieuse des missions du management opérationnel.
OP4 -Identifier les catégories et les théories de prise de décision.		- Identification juste des catégories et des théories de prise de décision.
Op5-Appliquer les méthodes et outils de gestion du temps.		- Application rigoureuse des méthodes et outils de gestion du temps.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (08) : Gérer le personnel de l'établissement hôtelier et de restauration.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Identifier la gestion du travail du personnel d'hôtellerie et de restauration. **OP2-** Participer au recrutement du personnel d'hôtellerie et de restauration. **OP3-**Assurer l'intégration et l'évaluation du personnel. **OP4-** Déterminer les besoins du personnel en formations. **OP5-**Identifier les différents contrats de travail en vigueur dans le secteur hôtellerie et restauration. **OP6-** Animer le personnel. **OP7-** Gérer les conflits du travail dans un établissement hôtelier et de restauration.	**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 de :** - Outil informatique ; - Réseau internet ; - Outils de communications ; - Logiciel de gestion des ressources humaines.	- 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 et des procédures. - Mobilisation efficace des équipes de travail. - Gestion efficace des conflits.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (09) : Participer à l'élaboration d'un plan Mercatique d'une entreprise hôtelière et de restauration.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Définir la stratégie mercatique de l'établissement hôtelier et de restauration. **OP2-** Décrire le comportement d'achat et les attentes du consommateur hôtelier. **OP3-** Déterminer les stratégies d'un plan mercatique de l'établissement hôtelier et de restauration. **OP4-** Appliquer les outils du marketing mixte. **OP5-**Analyser les différentes phases du cycle de vie d'un produit hôtelier. **OP6-**Améliorer l'activité et augmenter l'attrait touristique d'un établissement hôtelier et de restauration. **OP7-** Contrôler les fonctions du plan mercatique et analyser les ventes. **OP8-** Impliquer le marketing digital dans le secteur hôtelier et de restauration.	**A partir de :** - Etude de marché - Documentation technique. - Cas concrets. **A l'aide de :** - Outil informatique - Réseau internet - Logiciels professionnels - Les supports publicitaires - Outil de communication - Les relations publiques. - La documentation technique.	- 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. - 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

Tâche (10) : Assurer la gestion du système d'information et de communication dans un établissement hôtelier et de restauration.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Définir les moyens de communications hôteliers. **OP2-** Identifier le système d'informations dans l'établissement hôtelier. **OP3-** Définir la stratégie de communication à l'interne et à l'externe. **OP4-**Appliquer les technologies de l'information et de la communication. **OP5-** Mettre en œuvre une démarche de fidélisation client.	**A partir de :** - Situation réelles - Etude de cas pratique - Exercices d'application **A l'aide de :** - Outil informatique avec réseau Internet. - Logiciel professionnels. - Moyens de télécommunication - Les TICs	- 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

Tâche (11) : Participer à la gestion d'approvisionnement et de Stock.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1- Identifier le fonctionnement et les documents d'approvisionnements	**A partir de :** - Catalogues de spécifications et de listes de prix des fournisseurs. - Des fichiers fournisseurs. - Documents techniques **A l'aide de :** - Micro-ordinateur avec réseau internet - Logiciels de gestion des stocks et d'approvisionnements. - Outils et équipements appropries - Matériels de rangement.	- Identification juste des documents. - Respect des règles de fonctionnement du service.
OP2- Identifier les procédures d'approvisionnements		- Respect des procédures et de choix des fournisseurs. - Exactitude de calcules. - Respect des normes de la négociation. - Tenir à jour les différents documents.
OP3- Rechercher et choisir les fournisseurs, les sous-traitants et les prestataires.		- Gestion efficace des stocks.
OP4- Négocier les conditions du contrat.		- Respect des techniques de réapprovisionnement
OP5-Gérer les stocks.		- Respect les règles d'hygiène et de Sécurité.
OP6-Gérer les réapprovisionnements.		

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (12) : Participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Définir et présenter un budget d'exploitation.	**A partir de :** - Documents comptables et financier. - Études de cas pratiques. - Exercices d'applications. **A l'aide de :** - Outil informatique - Logiciel de gestion budgétaire - Documents de gestion budgétaire de l'établissement - Calculatrice.	- Définition exacte d'un budget d'exploitation
OP2-Appliquer les méthodes de prévisions.		- Application juste des méthodes de prévisions.
OP3-Définir les indicateurs de rentabilité.		- Exactitude des calculs des indicateurs de rentabilité.
OP4-Appliquer les méthodes de contrôles des différents points de vente de l'établissement Hôtelier et de restauration.		- Application correcte des procédures de contrôle.
OP5- Elaborer un tableau de bord.		- Application juste des méthodes d'élaboration du tableau de bord.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tâche (13) : Participer à la comptabilité de l'établissement hôtelier et de restauration.

Opérations	Conditions de réalisation	Critères de performance
OP1-Présenter la comptabilité générale et le système uniforme de comptabilité hôtelière **OP2-**Présenter le bilan de l'établissement hôtelier et de restauration. **OP3-** Etablir le compte de résultat. **OP4-** Etablir les livres comptables. **Op5-** Enregistrer les opérations comptables des achats et des ventes **OP6-** Identifier la comptabilité analytique d'exploitation . **OP7-**Calculer le coût complet d'une prestation hôtelière. **OP8-**Calculer le coût variable d'une prestation hôtelière.	**A partir de :** - Procédures de calcul des coûts. - Documents comptables. - Cas concrets - Étude de cas **A l'aide de :** - Micro- ordinateur - Pièces comptables. - Logiciels comptable - SCF - Calculatrice.	- 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

V– ANALYSE DES RISQUES PROFESSIONNELS

Sources de risques	Effets de la santé	Moyens de prévention
- Risque inhérent à la position debout très prolongée (variations horaires)	- Risque de Varis - Mal de dos	- Pratique du sport - Organisation du temps de travail - Repos - Congés et récupérations
- Micro-ordinateur	- Baisse de vue - Fatigue des yeux - Migraine - Mal de dos	- Distance œil-écran70 cm - Ecran orientable ni face à une fenêtre ni dos à celle-ci - Mobilier adapté - Siège opérateur réglable en hauteur - Reflets : réglages de la luminosité et contraste - Utilisation des filtres
- Travail sans relâche	- Fatigue nerveuse - Stress	- Pauses régulières pendant le travail - Organisation du temps de travail - Conditions physiques et moyens adéquats à l'exercice du métier

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI– EQUIPEMENTS ETMATERIAUX UTILISES :

1. Machines, appareilles et accessoires :

- Suichboard (standard)
- Télécopieur
- Appareils téléphoniques
- Micro-ordinateur : imprimante PC
- Scanner
- Onduleur, graveur de logiciel de la gestion hôtelière (CD interactifs , clé USB)
- Coffres forts
- Modem+ ligne téléphonique
- Lecteur de carte bancaire
- Matériel de distribution :(plateaux, cloches)
- Matériels de table (Les assiettes, Les verres, Les couverts...)
- Chariot d'étage.

2. Outils et instruments :

- Comptoir de réception
- Table de travail
- Tableau d'affichage

3. Matériel de sécurité :

- Matériel de nettoyage,
- Extincteur.
- Onduleur.
- Boite a pharmacie.

4. Matériel didactique :

- Room rack (planning d'occupation des chambres)
- Supports audio vidéo et magnétiques (disques, films, micro films, microformes.)
- CD -Rom – Supports de stockage amovibles tels que : Clés USB - Disques durs externes
- Logiciels bureautiques et professionnels de gestion (comptabilité, gestion commerciale, gestion des stocks, management du projet) équipé de moyens de communication locaux et distants.

5. Matière d'œuvre :

- Classeur à tiroir
- Linge de restaurant et d'hébergement (Linge de tables, Linge de service, Linge de chambre...)
- Produits d'entretien

6. Documentation :

- **<u>DOCUMENT DE RECEPTION</u> :**
  - Fiche de police (fiche voyageur) et livre de police
  - Livre de réception
  - Fiche des statistiques
  - Bulletin d'arrivée
  - Bulletin de départ
  - Bulletin de délogement
  - Planning de réservation
  - Agenda VIP
  - Liste d'arrivée
  - Bulletin cardex

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **DOCUMENTS DE CAISSE :**
  - Livre de caisse
  - Feuille de solde
  - Factures
  - Registre des débours
  - Reçu de départ
  - Reçu de la Bank
  - Main courante
  - Manuelle et électroniques
  - Bon de charge
  - Livre de change
  - Rapport journalier de recettes.

- **DOCUMENTS DE CONCIERGERIE :**
  - Fiche de réveil
  - Livre de doléance
  - Bon et registre des bagages
  - Rapport de conciergerie
  - Annuaire téléphonique
  - Dépliants et documents de publicité
  - Fichier (message en attente)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VII– CONNAISSANCES COMPLEMENTAIRES

Discipline/domaine	Limite des connaissances
• **Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE)**	- Généralité sur l'hygiène. - L'hygiène des équipements et des locaux au niveau des étages. - L'hygiène de l'équipement et locaux de cuisine et de la restauration. - Système hazard analysis critical controlpoint (HACCP). - Les exigences règlementaires de sécurité. - L'environnement.
• **Réglementation hôtelière et de restauration**	- L'objet de la réglementation hôtelière. - Les Conditions et procédures d'exploitation des établissements hôteliers et restaurants. - Le classement des établissements hôteliers - Les droits et les obligations de l'hôtelier. - Le contrat de l'hôtel. - Lecture et interprétation des textes juridiques appliqués en hôtellerie/ restauration.
• **Économie hôtelière**	- Notions sur l'économie. - Etude du macro environnement de l'entreprise. - Etude du micro environnement de l'entreprise. - Les Parties Prenantes d'un établissement hôtelier/ restauration. - L'économie de l'hôtellerie algérienne. - Les différents aspects de l'activité touristique et le rôle de l'hôtellerie dans l'économie.
• **Techniques de vente des produits hôteliers et de restauration.**	- La définition de la vente. - Le processus de la vente. - La négociation de la vente. - La promotion de la vente en hôtellerie. - La gestion de la force de vente. - Le suivi de la vente.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Discipline/domaine	Limite des connaissances
• **Technique d'expression et rédaction en langue française**	- Rappel des notions de base de la langue - Étude des textes traitant l'activité hôtelière. - Les règles et les techniques de la communication orale et écrite en langue française - La rédaction des lettres commerciales et les documents administratifs
• **Technique d'expression et rédaction en langue Anglaise .**	- Les règles et les techniques de la communication orale et écrit en langue anglaise dans un établissement hôtelier et de restauration.
• **Espagnole/Allemand**	- Les règles et les techniques de la communication orale et écrite en langue allemande ou espagnole dans un établissement hôtelier et de restauration.
• **Informatique**	- Environnement informatique - Systèmes d'exploitation « Windows » - Les logiciels Microsoft Office Word, Excel et Powerpoint - Réseaux Internet et Intranet - Exploitation de logiciels professionnelle
• **Histoire de l'hôtellerie**	- Historique de l'hôtellerie. - L'hôtellerie en Algérie. - Les formes d'hébergement.
• **Psychologie du travail**	- Introduction à la psychologie de travail. - Tests psychotechniques. - Techniques d'investigation. - Stress professionnel. - Ergonomie.
• **Méthodologie de recherche**	- Introduction à la méthodologie - Règles de fond de la méthodologie - Règles de formes de la méthodologie - Étude empirique - Préparation de la soutenance
• **Protection du consommateur**	- Notions liées à la protection du consommateur. - Droits et responsabilités du consommateur. - Enjeux de la consommation des produits.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VIII– SUGGESTIONS QUANT A LA FORMTION

Les spécialistes du métier ont fait des suggestions sur la formation initiale du technicien en management en hôtellerie et en restauration.

De telles suggestions visent les contenus de formation à privilégier et les modes d'organisation. Par rapport aux contenus de formation, il y aurait lieu d'insister sur :

- Les logiciels spécialisés pour l'hôtellerie.
- Comporter d'avantage de travaux pratiques
- Connexion internet permanente

Pour la bonne marche de la formation, les spécialistes ont souligné les points suivants :

- Chaque stagiaire devait disposer d'un poste informatisé
- Le personnel enseignant devait initialement avoir œuvré comme professionnel du domaine ;

- La réussite d'un test d'aptitudes devrait être une condition d'admission au programme;

- L'établissement de formation doit disposer des logiciels d'hôtellerie et de restauration permettant aux stagiaires de simuler des cas concrets relatif aux : gestion des plannings d'occupation des chambres, la réservation ; la facturation, tenir la main courante, établir les statistiques.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر