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

Programme d'études

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 – Structure de la formation ---------- **03**

II – Fiche de présentation des modules qualifiants ---------- **04–43**
-

III – Fiche de présentation des modules complémentaires ---------- **44–75**
-

IV – Matrice des modules de formation ---------- **76**

V – Tableau récapitulatif de répartition horaire et semestrielle ---------- **77**

VI – Stage d'application en entreprise---------- **78**

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 d'étude est le dernier des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les compétences définies dans le référentiel de certification en modules de formation et conduit à l'obtention du Diplôme de**« Technicien Supérieur en Management en Hôtellerie Restauration ».**

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir de tâches puis de compétences développées lors de l'analyse de la spécialité (le métier) en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module ; les modules qualifiants visent l'acquisition des compétences professionnelles permettant l'acquisition des tâches et des activités du métier, les modules complémentaires visent l'acquisition des compétences dites complémentaires permettant l'acquisition des savoirs généraux (techniques, technologiques et scientifiques) nécessaires pour la compréhension des modules qualifiants. Une matrice mettant en relation les modules qualifiants et les modules complémentaires est présentée à la fin de ce programme.

La durée globale du programme de formation est de **30 mois** soit **2465 heures** dont **06 mois** (**24** semaines**/493 heures**) de stage pratique en entreprise.

Le parcours de formation comporte :

- **1190 heures** consacrées à l'acquisition des compétences professionnelles,
- **782 heures** consacrées à l'acquisition des compétences complémentaires liées à l'exerce du métier,
- **493 heures** consacrées au stage pratique en entreprise.

Dans la structuration de ce programme, l'organisation des compétences permet notamment une progression harmonieuse d'un objectif à l'autre. Afin d'éviter les répétitions inutiles et faire acquérir aux stagiaires toutes les compétences indispensables à la pratique du métier, il est recommandé, d'une part, de respecter la chronologie des modules comme spécifié dans la matrice, d'autre part faire acquérir les compétences professionnelles visées par l'enseignement de ces modules par le biais d'exercices pratiques décrits dans les éléments de contenus.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I - STRUCTURE DE LA FORMATION

Spécialité : Management en Hôtellerie Restauration

Durée de formation : 30 mois **(2465 h)**

Code	Désignation des modules	Durée (h)
MQ1	**Contrôle de la qualité du service réception et des réservations**	**102**
MQ2	**Gestion du service hébergement**	**102**
MQ3	**Gestion de la salle de restaurant**	**102**
MQ4	**Elaboration des cartes et des menus**	**68**
MQ5	**Food & Beverage**	**85**
MQ6	**Management Stratégique**	**119**
MQ7	**Management Opérationnel**	**102**
MQ8	**Management du personnel**	**68**
MQ9	**Marketing hôtelier**	**102**
MQ10	**Gestion du système d'information et de communication**	**68**
MQ11	**Gestion d'approvisionnement et de stock**	**68**
MQ12	**Gestion budgétaire**	**102**
MQ13	**Comptabilité Hôtelière**	**102**
MC1	**Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE)**	**68**
MC2	**Réglementation hôtelière et de restauration**	**68**
MC3	**Économie Hôtelière**	**68**
MC4	**Techniques de vente des produits hôteliers et de restauration**	**51**
MC5	**Techniques d'expression et rédaction Française**	**102**
MC6	**Techniques d'expression et rédaction Anglaise**	**102**
MC7	**Espagnol / Allemand**	**68**
MC8	**Informatique**	**85**
MC9	**Histoire de l'hôtellerie**	**51**
MC10	**Psychologie de travail**	**51**
MC11	**Méthodologie de recherche**	**34**
MC12	**Protection du consommateur**	**34**
Stage pratique		**493**
Total		**2465**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II–FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Contrôle de la qualité du service réception et des réservations
Code du module : MQ1
Durée (h) du module : 102 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de contrôler le service réception et de prendre en charge les différentes tâches liées à la gestion des réservations.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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 généraux de performance :

- Utilisation adéquate des documents de réception;
- Qualité de l'accueil et de communication;
- Rapidité de mise à jour des plannings;
- Application exacte des procédures de réservation.
- Rapidité d'exécution;
- Contrôle exacte du service nuit.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Décrire l'organisation de la réception dans les divers établissements hôteliers.	- Analyse et description exacte de l'organisation de la réception. - Définition correcte des rôles du personnel	**Présentation du service de la réception** - Intérêt et place du service dans un établissement hôtelier. - Organigramme - Personnel du service - Définitions et rôles : • Directeur de l'hébergement ; • Chef de réception ; • Réceptionniste (dans la petite, moyenne et grande entreprise Hôtelière). **Les différents types d'organisation de réception.**
- Préparer l'accueil.	- Préparation efficace	**La préparation des documents.** **Préparation de l'arrivée** - L'arrivée des clients individuels - L'arrivée d'un groupe de client - L'arrivée d'un VIP. **Les demandes spéciales (Request).**
- Réceptionner et assurer la qualité d'accueil à la clientèle. - Effectuer les formalités relatives à l'arrivé des clients.	- Respect les techniques d'accueils. - Conformité des formalités relatives aux procédures de l'hôtel.	**Techniques de bases de l'accueil** - Langage verbal - Langage non verbal - L'écoute - Formulation - La stratégie du questionnement - L'entretien. **Les formalités de réception de la clientèle** - Prise de contact : • Phrase de réception/ accueil. • L'arrivée avec réservation • L'arrivée sans réservation. - Prise en charge : • Phrase de transition. - Assurer la continuité : • Recensement des informations nécessaires au séjour du client • Communiquer les informations relatives, à la chambre du client. • Les documents liés à l'activité de la réception(fiche d'arrivée/fiche de

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		police/ le dossier client avec le kardex…). - Prise de congé : • Remise de la clef et dernières indications
- Informer et renseigner le client sur les services et les prestations fournies par l'établissement hôtelier.	- Formulation claire et précise de l'information. - Réponse adaptée à la nature de l'information demandée.	**Information à transmettre aux clients sur les activités internes de l'établissement :** - Les services et les prestations à L'hôtel, Restaurant, petit déjeuner, mini-bar. Divers : boutique. Sauna, spa, salle de sport. - Les heures d'exploitation ; - La sécurité. **Information à transmettre aux clients sur les activités externes de l'établissement :** - Les directions routières. - Les attraits touristiques. - Les activités touristiques. - Les sorties. - Les visites de groupes.
- Informer les différents services sur les mouvements des clients.	- Acheminement de l'information claire et précise à tous les services concernés. - Information exacte.	**Acheminement des renseignements à tous les services concernés :** - Les relations interservices. - Moyens et documents de coordination avec les différents services : • Service des étages. • Service de restauration (restaurant, mini-bar) - Suivi régulier des opérations auprès des services concernés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Effectuer la réservation	- Application exacte des procédures de réservation. - Rapidité d'exécution	**La réservation:** Définition. **Les modes de réservation :** - La réservation directe par le client - Le bon d'agence (voucher)/ Tour Opérateur. - Le téléphone - Par Internet (courrier électronique) **Les procédures de réservations :** - La prise de commande - L'évaluation des disponibilités - Planification de la réservation - L'enregistrement de la commande - Les différents documents de réservation - Classement des réservations - La modification de réservation - L'annulation de réservation - Définition et description des outils d'information (listing des arrivées …) **La gestion des réservations** - Le contrat de la réception - Les différents types de contrat d'hébergement - Les arrhes - Le nos show - La sur location (overbooking)
- Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres	- Gestion efficace des tableaux de réservation. - Rapidité de mise à jour des plannings.	**Différents types de plannings de réservation** - Les plannings prévisionnels de réservation. - Les plannings prévisionnels de réservation par numéro. - Les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre.
- Calculer les différents ratios de la réception. - Identifier les différentes parties de la main courante.	- Exactitude de calcul - Absence d'erreur - Fiabilité des données	**Les ratios de la réception** - Le taux d'occupation. - Le taux de fréquentation. - Indice de fréquentation. - Durée moyenne de séjour. - Dépense moyenne par client. - Analyse des résultats et actions correctives. - La main courante hôtel(MCH).
- Gérer les délogements internes et externes.	- Gestion efficace des délogements internes et externes.	**Le délogement** - Définition du délogement interne. - La surréservation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		- Définition du délogement externe. - Les procédures du délogement interne et externe.
- Effectuer les formalités relatives au départ des clients.	- Exactitude des données inscrites sur la note d'hôtel - Ordonnancement précis des pièces justificatives. - Prise en considération des ajustements à apporter à la note d'hôtel.	**Le départ du client** - Préparation des départs - Les formalités liées au départ des clients - <u>Différentes opérations :</u> • Enregistrement des frais de séjours et des services additionnels ; • La perception du paiement selon le mode de paiement ; • Vérification du degré de satisfaction du client. **Communication avec les services de soutien à la réception** - Préposé au stationnement ; - Portier ; - Bagagiste ; - Concierge ; - Employer d'étage ; - Gouvernante.
- Contrôler le service nuit.	- Contrôle exacte du service nuit.	**Night Auditor** - Définition. - Les taches du service nuit : - Analyse des résultats et actions correctives. - Solutions au traitement des plaintes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Gestion du service d'hébergement

Code du module : **MQ2**

Durée :102 Heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de gérer les activités de service d'hébergement dans un établissement hôtelier.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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 généraux de performance :

- Gestion efficace des activités du service ;
- Rapidité d'exécution ;
- Application correcte des techniques de nettoyage ;
- Respect des dosages des produits utilisés
- Application des normes et des consignes de sécurité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Décrire l'organisation et le fonctionnement du département hébergement	- Description exacte de fonctionnement et répartition des tâches du département des étages	**L'organisation du service hébergement** - Les différentes fonctions du département hébergement. - Présentation du service des étages. - Les différentes fonctions du service des étages. - Le personnel du service des étages. - L'ouverture de service. - La fermeture de service.
- Décrire et classifier le produit chambre	- Description exacte de la chambre - Agencement correct de la chambre	**Définition du produit chambre** - Les différents types de chambres. - Les différents états d'une chambre d'hôtel. - L'agencement de la chambre. - Mobiliers et équipements de la chambre et les sanitaires.
- Appliquer les techniques d'entretien des chambres et les lieux communs	- Rapidité d'exécution - Application correcte des techniques de nettoyage - Respect des dosages des produits utilisés - Application des normes et des consignes de sécurité	**Techniques d'entretien** - Les produits d'accueil - Les composants du chariot d'étages - Techniques d'utilisation des produits, matériels et équipements d'entretien et de nettoyage. - Les techniques et normes d'entretien des chambres en hôtellerie. - Les techniques d'entretien et de nettoyage des lieux communs : • Entretien des couloirs ; • Entretien des offices ; • Entretien des lieux communs ; • Entretien des SPA ; - Entretien spécifique des tapis et des moquettes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Effectuer la couverture - Décorer la chambre selon les évènements (Noces, VIP...)	- Respect des règles d'hygiène et de sécurité - Composition parfaite de bouquets de fleurs - Choix adéquat de la décoration	**Le service couverture dans les différentes catégories d'hôtels** **- Techniques de décoration** • Décoration florale au niveau de la chambre, du hall, du restaurant et des étages. • Composition de bouquets de fleurs.
- Effectuer les procédures de contrôles et d'inspections des chambres	- Contrôle efficace de la chambre et les parties communes - Gestion efficace des objets oubliés et les réserves clients	**Contrôle de la chambre** - Contrôle d'un chariot. - Les règles d'inspection et de contrôle qualité d'une chambre. - La gestion des objets oubliés et des réserves clients. - Maintenance des locaux.
- Etablir les formulaires et les rapports du service - Cordonner avec les autres services	- Etablissement correcte des formulaires	**Les différents formulaires et rapports de chambre :** - **Les techniques de remplissage :** • La fiche de réparation, • La fiche d'inspection de la chambre, la feuille de maintenance...etc **Les documents du travail et relations interservices.**
- Gérer la lingerie de l'établissement hôtelier	- Détermination juste des besoins. - Gestion efficace des stocks de lingerie	**La gestion de la lingerie :** - Les différents types de linge. - Le choix de la politique d'investissement. - Les équipements et matériaux de lingerie - Détermination des besoins en linge - L'évaluation du stock en linge - Le choix du textile du linge - La gestion du linge : le personnel, les locaux, la distribution, la fiche de stock L'inventaire général de la lingerie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Gestion de la salle de restaurant

Code du module : MQ3

Durée (h) du module : 102 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier le service dans un restaurant d'hôtel.

Conditions de réalisation

- Individuellement

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 de locaux
- Produits d'accueil
- Équipements et matériels professionnels

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier le fonctionnement et le planning du personnel de la salle de restaurant.	- Identification juste des plannings du personnel de la salle	**Initiation au métier de restauration** - Historique du métier - Les différentes formules de restauration **La structure organisationnelle du restaurant** - Organigramme d'une brigade de restaurant - Fonctions du personnel - Tenue du personnel
- Identifier l'agencement et la mise en place de la salle de restaurant.	- Aménagement en fonction du classement. - Respect des normes de l'établissement	**Restaurant : Locaux, mobiliers et matériel.** - Les locaux en restauration - Le mobilier en restauration - Le matériel en restauration **Entretien et nettoyage de la salle de restaurant**
Déterminer les différentes mises en place de la salle de restaurant.	- Respect du protocole de dressage des tables - Rapidité et efficacité de la mise en place des tables	**La mise en place de la salle du restaurant** - Disposition des tables, des sièges et autres. - Le nappage. - La mise en place de la table. - La mise en place des consoles. - La mise en place des guéridons.
- Effectuer les Méthodes du service de restauration	- Définition juste des principales méthodes de service	**Les méthodes du service** - Service simplifié à l'assiette ou plat sur table. - Service à la Française - Service à l'Anglaise - Service à la Russe ou au Guéridon. **Le service des boissons en restauration** - Le service du café. - Le service du thé et des infusions. - Le service des boissons d'accompagnement divers.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Déterminer l'ordre du déroulement du service de restauration.	- Application rigoureuse des règles et des techniques d'accueil - Installation efficace des clients à leurs tables - Rédaction juste des bons - Respect des règles d'élaboration de la note	**La prise en charge des réservations clients :** - Tenir à jour les réservations - Accueil des clients et contrôle des réservations - Accompagnement et installation des clients **La prise de commande au Restaurant** - Définition - Les règles de rédaction du bon de commande. - Les différents types d'un bon de restaurant **Effectuer le service en salle selon les méthodes adaptées.** **Encaissements :** - Réalisation de la facture client - Présentation de la facture au client et vérification de l'encaissement. - La main courante restaurant (MCR) **Gestion des plaintes des clients.**
- Participer à l'organisation des banquets et des buffets	- Organisation efficace des banquets et des buffets ; - Respect des techniques et des règles du service - Disposition appropriée du matériel utilisé en salle	**Organisation des banquets :** - Les locaux des banquets - L'agencement des banquets - Réalisation matériel des banquets - Etablissement des plans de table **Organisation des buffets :** - Définition et mise en place. - La composition du personnel d'un buffet. - Les différentes sortes de buffets.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Elaboration des cartes et menus

Code du module : MQ4

Durée (h) du module : 68 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la création des cartes et des menus dans un restaurant d'hôtel.

Conditions de réalisation

- Individuellement

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 généraux de performance :

- Contribution adéquate à la création des menus
- Utilisation correct du vocabulaire technique.
- Application correcte des normes de la création des menus
- Evaluation juste des éléments de cartes.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier l'évolution du marché de la restauration	Identification correcte	**L'évolution du marché de la restauration :** - Histoire de la cuisine universelle et Algérienne.
- Concevoir un menu dans un restaurant.	- Contribution adéquate à la création des menus - Utilisation correct du vocabulaire technique. - Application correcte de normes d'élaboration des menus	**Les menus :** - Définition **Typologie des menus :** - Menu à prix fixe sans choix possible. - Menu à prix fixe avec possibilités de choix. - Menu binaire à prix fixe. - Menus spéciaux. **Les différentes formes de menu :** - Traditionnelles. - Modernes. **Les repas :** - Définition d'un repas. - Les différents types de repas. - Les caractéristiques des divers repas. **Composition et rédaction d'un menu :** - Les hors d'œuvre; - Les entrées; - Les potages; - Les poissons; - Les coquillages, crustacés et mollusques; - Les viandes rouges; - Les fromages; - Les desserts et entremets; - Les fonds et les sauces; - Les différents types de cuisson. **La conception matérielle du ou des supports.**
- Créer les cartes d'un restaurant.	- Application correcte des règles de rédaction et d'élaboration des cartes.	**La carte des offres en restauration** - Définition. **La carte des mets :** - Un outil de gestion. - Un outil d'organisation. - Un outil de vente. **Typologie de la carte :** - Permanente. - Saisonnière. - Spécialisée. **La carte et la législation en vigueur :** - Le cas de l'hôtellerie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		- Le cas de la restauration du tourisme. **Les principes d'élaboration de la carte.** **Les techniques de mise en œuvre d'une carte.** **Les sens de lecture d'une carte.**
- Calculer le tarif des cartes des menus	- Respect des règles de tarification	**La fixation des prix : comment les établir** - Étendue de l'ouverture de la gamme des prix. - Dispersion des prix à l'intérieur de chaque gamme. - Rapport de la demande sur l'offre. - Promotion et mise en avant du menu.
- Evaluer les cartes de menus.	- Évaluation juste des cartes de menus proposées.	**Les critères d'évaluation des cartes de menus :** - De rédaction. - De présentation. - De rentabilité. - De satisfaction de la clientèle. **Les appellations, labels et sigles de qualité** **L'analyse des ventes :** - L'indice de popularité (Indice de référencement). - le menu engeneering (Principes de Smith).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Food & Beverage

Code du module : MQ5

Durée (h) du module : 85 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la gestion du département Food & Beverage dans un restaurant d'hôtel.

Conditions de réalisation

- Individuellement

A partir de :

- Fiches de recettes
- Livre des menus
- Cartothèques
- Mercuriale.
- Donnes 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
- Documents de contrôle des ventes « Food »
- Documents de contrôle des ventes « beverage »
- Calculatrice

Critères généraux de performance :

- Identification correcte du service Food and Beverage
- Contrôle efficace du service Food and Beverage
- Exactitude des calculs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier le service Food and Beverage.	- Identification correcte du service Food and Beverage	**Service Food & Beverage** - Définition du Food & Beverage - Place du département Food & Beverage dans l'organigramme hôtelier • Organigramme du département Food & Beverage - Objectifs des opérations Food & Beverage - **Les secteurs principaux du Food & Beverage :** • Le secteur commercial : ❖ Le marché général (hôtels, restaurants, fast-food…) ❖ Le marché restreint (les traiteurs, les clubs…) • Le secteur subdivisé : ❖ Catering institutionnel (écoles, hôpitaux, prisons) ❖ Catering employés (restaurants d'entreprises) - **Les perspectives du Food & Beverage** • Planifier. • Organiser. • Contrôler. - **Les contraintes du département Food & Beverage** : • Les facteurs externes ❖ Politique ❖ Economique ❖ Social ❖ Technique ❖ Ecologique ❖ Législations • Les facteurs internes ❖ Département F&B (gaspillage, mauvais stockage, déchets …) ❖ Personnel (absentéisme, rotation du personnel, recrutement…) ❖ Contrôle (vérification des prix d'achat, l'apport des statistiques…). - **Les documents administratifs du département Food & Beverage :** • Le livre de recette. • Le livre de menus.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		• La mercuriale. • La cartothèque. • Les fiches techniques.
- Réaliser les fiches techniques F&B.	- Réalisation pertinente d'une fiche technique.	**La fiche technique :** - Définition de la fiche technique. - Les objectifs de la fiche technique. - Les éléments de la fiche technique : • La présentation des plats et des boissons • Les ingrédients et leurs quantités • Les indicateurs financiers • Les photos et informations annexes (valeurs nutritionnelles du plat, des conseils pour le dressage du plat…) - Les étapes de création d'une fiche technique.
- Calculer le Food Cost de chaque plat.	- Exactitude des calculs du Food Cost	**Le Food Cost :** - Définition du Food Cost. - La méthode de calcul du Food Cost. - Techniques d'optimisation du Food Cost.
- Calculer le Beverage Cost des boissons.	- Exactitude des calculs du Beverage Cost	**Le Beverage Cost :** - Définition du Beverage Cost. - La méthode de calcul du Beverage Cost. - Techniques d'optimisation du Beverage Cost.
- Calculer les indicateurs de performances en restauration.	- Exactitude des calculs des indicateurs de performances en restauration	**Les analyses et le calcul des écarts suivant les ventes réelles :** - <u>Le diagnostic de gestion en cuisine :</u> • Le bloc théorique (*le ratio sur coût matière)* • Le bloc potentiel • Le bloc réel (décade, la mercuriale, le chiffre d'affaires de la période). • Le diagnostic des écarts - <u>Les actions correctives et préventives.</u>

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Management stratégique
Code du module : MQ6
Durée du module : **119 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à l'établissement d'une politique managériale stratégique d'une entreprise hôtelière ou de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des principes du management.
- Identification correcte du processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration.
- Planification minutieuse des activités.
- Diagnostique stratégique rigoureux de l'environnement de l'entreprise hôtelière.
- Clarté de mise en œuvre stratégique des activités de l'entreprise hôtelière.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir le mécanisme d'une entreprise hôtelière et de restauration.	- Définition précise des mécanismes d'une entreprise hôtelière et de restauration.	**Le management** - Définition du management hôtelier. - Les taches du management hôtelier. - La structure de l'entreprise hôtelière. - Les écoles des pensées du management : • L'école classique • L'école des relations humaines • L'école de système. • Ecole sociologique et économique.
- Identifier le processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration.	- Identification correcte du processus stratégique de l'entreprise hôtelière et de restauration.	**Le management stratégique** - Définition - Les concepts du management stratégique. - L'approche stratégique dans le domaine de l'hôtellerie et de restauration.
- Planifier la stratégie des activités de l'entreprise.	- Planification minutieuse des activités. - Détermination juste des étapes de la planification.	**La planification stratégique** - Définition et objectifs de la planification. - Les éléments de planification. - Processus et étapes de la planification. - Les outils de planification. - Les différents types de structures et organigrammes.
- Diagnostiquer stratégiquement le processus managérial de l'entreprise.	- Diagnostique stratégique rigoureux de l'environnement de l'entreprise hôtelière.	**Le diagnostic stratégique** - Définition. - L'objectif du diagnostic. - La matrice **SWOT**. - Le diagnostic interne. - Le diagnostic externe.
- Prendre des décisions stratégiques des activités de l'entreprise hôtelière.	- Efficacité de la prise de décision. .	**La direction stratégique :** - Définition. - Les contraintes de la prise de décision. - Animation et motivation. - Le leadership managérial. - L'évaluation de la prise de décision.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Appliquer les outils de contrôle de gestion de l'entreprise.	- Application juste des outils de contrôle de gestion de l'entreprise.	**Le contrôle stratégique :** - Définition. - Les types de contrôle en hôtellerie et restauration. - Les caractéristiques du contrôle. - Les objectifs. - Les outils de contrôle interne.
- Etablir une démarche qualité au niveau d'un établissement hôtelier et de restauration.	- Etablissement juste de la démarche qualité.	**La démarche qualité :** - Définition. - Les principes de la démarche qualité. - Les étapes de la démarche qualité.
- Utiliser les outils du Yield Management en hôtellerie et en Restauration.	- Utilisation correcte du Yield Management en hôtellerie et en Restauration.	**Yied management :** - Définition. - Le rôle du Yied management. - Le fonctionnement de Yied management dans un établissement hôtelier et de restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Management opérationnel
Code du module : MQ7
Durée du module : **102 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les principes du management opérationnel de l'entreprise hôtelière et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Cas concrets
- Documentation technique de l'établissement hôtelier et/ou de restauration.

A l'aide de :

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

Critères généraux de performance :

- Respect de la démarche de la gestion des activités
- Détermination juste des fonctions managériales
- Application correcte des principes du management organisationnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier le management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration.	- Identification juste du mangement opérationnel.	**Le management opérationnel dans l'établissement hôtelier et de restauration :** - Définition du management opérationnel. - Caractéristiques du management opérationnel. - Les objectifs du management opérationnel.
- Identifier les dimensions du management opérationnel	- Identification correcte des dimensions du management opérationnel .	**Les dimensions du management opérationnel dans l'établissement hôtelier et de restauration:** - Les dimensions du management opérationnel. - Les niveaux du management opérationnel.
- Appliquer les missions du management opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration.	- Application correcte des missions du management opérationnel.	**Les missions :** - Le rôle du management opérationnel. - Les missions du marketing opérationnel dans un établissement hôtelier et de restauration.
- Identifier les catégories et les théories de prise de décision.	- Définition correcte de prise de décision. - Identification juste des catégories de prise de décision et ces différentes théories - Identification correcte du processus décisionnel et les différents outils d'aide à la décision.	**Prise de décision :** - Définition. - Catégories de décision. - Théories de décision. - Processus d'aide. - Outils d'aide à la décision.
- Appliquer les méthodes et les outils de gestion du temps.	- Gestion efficace du temps.	**La gestion du temps dans un établissement hôtelier et de restauration.** - Définition de la gestion du temps. - Les Objectifs de la perte de temps. - Les Caractéristiques du temps. - Types de temps. - Principe de la gestion du temps - Méthodes et outils de gestion du temps - La perte du temps

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Management du personnel
Code du module : MQ8
Durée du module : **68 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la gestion du personnel de l'établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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.

Critères généraux de performance :

- Identification correcte de droits et obligations du personnel selon la réglementation.
- Gestion correcte du travail du personnel.
- Respect des processus de recrutement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier la gestion du travail du personnel d'hôtellerie et de restauration.	- Identification correcte de la gestion du travail du personnel.	**Gestion du personnel :** - Définition et missions de la fonction Ressource Humaine. - Les écoles de la Gestion des Ressources Humaines. - Les théories de motivation
- Participer au recrutement du personnel d'hôtellerie et de restauration.	- Respect des processus de recrutement. - Analyse juste des besoins en personnel.	**Le recrutement :** - Définition. - La planification du besoin en personnels selon : ❖ Les postes existants. ❖ Création de nouveaux postes. **La politique de recrutement de l'administration hôtelière et de restauration** - Les outils indispensables du Recrutement. - La procédure de recrutement interne - La procédure de recrutement externe
- Assurer l'intégration et l'évaluation du personnel.	- Intégration pertinente. - Evaluation efficace.	**La mise en intégration :** - Notions de compétences. - La mise en doublure. - La fiche de poste. - Les tâches à accomplir. - La notion de supérieur hiérarchique. **L'évaluation de la performance :** - La procédure d'évaluation du personnel. - Méthodes d'évaluation des compétences. - Les erreurs d'évaluation de la performance.
- Déterminer les besoins du personnel en formations.	- Détermination juste.	**La formation :** - Les besoins en formation. - Le plan de formation. - L'évaluation de la formation.
- Démontrer la politique du travail et les tâches à accomplir. - Identifier les différents contrats de	- Démonstration juste. - Identification correcte de droits et obligations selon la réglementation.	**La politique du travail du secteur d'hôtellerie et de restauration :** - **Les formes de contrat de travail :** • Droits et obligations du salarié et de l'employeur de l'hôtellerie et restauration. - Les conditions de travail :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

travail en vigueur dans le secteur hôtellerie et restauration.		• Poste de travail • Listes des tâches assignées à chacun. Calendrier de travail, • Les congés ; • Les retards ; • Actes d'indisciplines. - **Sanctions applicables :** • Avertissement. • Blâme • Mise à pied, • Licenciement. - **Motifs de fin de contrat :** • L'arrivée du terme du contrat. • La démission. • Le départ à la retraite. • Le licenciement. - **Absences du personnel :** • Les absences pour maladies • Permissions • Les congés. - La rémunération.
- Animer le personnel	- Animation efficace	**L'animation de l'équipe :** - Développer la motivation. - Cohésion de l'équipe. - Organisation des réunions.
- Gérer les conflits du travail dans un établissement hôtelier et de restauration	- Gestion efficace des conflits.	**La gestion des conflits :** - Définition. - Les types de conflits. - Conflit collectif du travail et conflit individuel - Les causes des conflits. - Les stratégies de la gestion des conflits. - Les outils de la gestion des conflits. - Résolution des conflits de travail.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Intitulé du module : Marketing des services hôteliers

Code du module : MQ9

Durée : 102 Heures

Objectif modulaire :

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de mettre en œuvre un plan marketing dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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.

Critères généraux de performance :

- Définition précise des concepts.
- Détermination exacte des tendances du marché hôtelier.
- Identification juste des critères de segmentation du marché.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir la stratégie mercatique de l'établissement hôtelier et déterminer les caractéristiques du marché hôtelier.	- Définition précise du marketing hôtelier - Définition et caractéristiques clairement définis	**Les concepts de base du marketing hôtelier :** - Historique du marketing - Définition du marketing - Les spécificités du marketing hôtelier - La définition et caractéristiques du marché hôtelier
- Décrire le comportement d'achat et les attentes du consommateur	- Description exacte du comportement et processus d'achat	**Le comportement du consommateur :** - Définition de l'acheteur. - Les besoins et les motivations. - Les variables explicatives : • Modèle **SONCAS** - Le processus de prise de décision du consommateur.
- Déterminer les stratégies d'un plan mercatique.	- Définition précise - Interprétation efficace de la segmentation. - Utilisation juste des données du marché cible.	**Plan mercatique :** - Définition de l'objectif de la réalisation d'un plan mercatique. - Définition de l'objectif de l'étude du marché. • Matrice **SWOT.** - Réalisation de l'étude de la segmentation et présentation des résultats. - <u>Segmentation du marché :</u> • Définition, • Objectifs, • Critères de segmentations. - Ciblage des segments du marché hôtelier.
- Appliquer les outils du marketing mixte.	- Application juste des outils du marketing mixte.	**Le positionnement (Marketing mixte)** - Définition du positionnement. - Les différentes composantes du marketing mix. - La règle des **10 P :** • **Produit** Les caractéristiques du produit hôtelier. • **Prix** La fixation des prix en hôtellerie – restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		Les méthodes de fixation des prix relevant de la gestion. Les stratégies de prix du producteur. La stratégie d'écrémage. La stratégie de pénétration. • **Promotion/publicité** Définition de la promotion des ventes. Les objectifs de la promotion. Les techniques de promotions. Les conditions de succès d'une promotion de vente. • **Place /distribution** L'organisation des circuits de la distribution en hôtellerie. Les circuits de distribution. Les différents canaux de distribution. Les fonctions de la distribution. • **Personnel** L'impact des relations directes avec le client. • **Processus** Les étapes de la vente. • **Preuves matérielles** Les différentes preuves apportées aux clients. • **Purple crow** Les caractéristiques de l'originalité d'un produit ou d'un service. • **Permission marketing** Les différentes méthodes d'accord avant d'effectuer l'approche commerciale. • **Partenaire**
- Analyser les différentes phases du cycle de vie d'un produit	- Analyse exacte de cycle d'un produit hôtelier	**Cycle de vie du produit hôtelier :** - Le cycle de vie du produit. - Les étapes de cycle de vie d'un produit hôtelier.
- Améliorer l'activité et augmenter l'attrait touristique d'un établissement hôtelier et de restauration.	- Amélioration correcte de l'activité touristique d'un établissement hôtelier.	**La stratégie de l'innovation et l'amélioration de l'activité.** - Définition d'un produit nouveau. - Les facteurs et les sources de l'innovation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		- Les moyens de recherche d'innovation. - Le choix de la stratégie pour la commercialisation d'un produit nouveau. - La stratégie de recherche de la qualité. - Le marchandisage.
- Contrôler les fonctions du plan mercatique et analyser les ventes.	- Contrôle efficace des fonctions du plan mercatique. - Analyse exacte des ventes.	**Analyse des ventes** - Suivi d'un plan de marketing dans un établissement hôtelier. - Amélioration de l'expérience client. (Fidélisation)
- Impliquer le marketing digital dans le secteur hôtelier et de restauration.	- Implication exacte du marketing digital dans le secteur hôtelier	**Le marketing digital en hôtellerie** - Définition. - Les outils du marketing digital hôtelier. - La mise en place du marketing digital dans le secteur hôtelier. - L'importance du marketing digital hôtelier. - Les obstacles de la mise en œuvre.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion du système d'information et de communication

Code du module : MQ10

Durée du module : **68 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de gérer le système d'information, et d'effectuer une stratégie de communication au sein d'un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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.

Critères généraux de performance :

- Définition juste des moyens de la communication.
- Application correcte des techniques d'informations.
- Définition juste de la stratégie de communication intérieure et extérieure.
- Application correcte des technologies de l'information et de la communication.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir les moyens de communications hôteliers.	- Définition juste des moyens de la communication.	**La communication :** - Définition. - Les principes de la communication. • De cohérence. • D'échange. • De perception. - Processus de la communication. **La communication dans un hôtel et un restaurant :** - Définition. - Types de communication : • De masse. • Interne : ❖ Briefing/ brainstorming. ❖ Réunion. ❖ Assemblé générale. • Externe : ❖ PUSH ❖ PULL ❖ Relayée ❖ Consumer to Consumer (C to C)
- Identifier le système d'informations dans l'établissement hôtelier.	- Identification correcte du système d'information.	**L'information :** - Définition de l'information. - Types d'information. - Sources d'information. - Formes d'information. - Evaluation de la qualité d'information. **L'information dans l'entreprise hôtelière :** - Définition de l'information hôtelière. - Types d'information hôtelière. - Le but de l'information dans l'entreprise hôtelière. - Les sources d'information interne - Les sources d'information externe - Le système d'information de l'entreprise hôtelière et de restauration.
- Définir la stratégie de communication à l'interne et à l'externe.	- Définition juste de la stratégie de communication intérieure et extérieure.	**La stratégie de communication à l'interne :** - La communication écrite. - La communication orale. - Les obstacles liés à la communication interne.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		La stratégie de communication à l'externe : - La stratégie de communication externe de l'hôtel et de restaurant. - Les objectifs de la stratégie de communication externe de l'hôtel. **Le plan de communication externe :** - Le public cible. - Le calendrier - Le format / charte graphique.
- Appliquer les technologies de l'information et de la communication.	- Application correcte des technologies de l'information et de la communication.	**Les technologies de l'information et de la communication :** - Définition des technologies de l'information et de la communication. - Le rôle. - L'impact des technologies de l'information et de la communication. - Les outils des technologies de l'information et de la communication : • L'intelligence artificielle. • La technologie vocale. • Géofencing. • Les véhicules autonomes.
- Mettre en œuvre une démarche de fidélisation client.	- Respect de la démarche de fidélisation des clients	**Démarche de fidélisation client :** - Définition. - Le rôle de la fidélisation. - Les outils de la fidélisation. - La relation entre la démarche de fidélisation et les outils des technologies de l'information et de la communication.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion d'approvisionnement et de stock

Code du module : MQ11

Durée du module : **68 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la gestion d'approvisionnement et de stock dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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 d'équipements appropries
- Matériels de rangement.

Critères généraux de performance :

- Respect des étapes d'approvisionnement.
- Contrôle rigoureux des marchandises réceptionnées.
- Qualité des communications et des négociations.
- Conformité de la participation à la recherche des fournisseurs.
- Gestion adéquate des stocks.
- Respect des techniques de réapprovisionnement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier le fonctionnement et les documents d'approvisionnement.	- Identification juste des documents.	**L'approvisionnement :** - Définition et fonctionnement de l'approvisionnement. - Typologie de l'approvisionnement. - Les documents d'approvisionnement : • Bon de commande, • Bon de livraison, • Bon de réception, • Facture…
- Identifier les procédures d'approvisionnements. - Identifier les besoins en denrées et fournitures.	- Respect des règles de fonctionnement du service. - Identification correcte des besoins en denrées et fournitures - Respect des étapes d'approvisionnement. - Contrôle rigoureux des marchandises réceptionnées.	**Procédures d'approvisionnements** : - Identification des besoins des différents services de l'établissement hôtelier ou de restauration. - Etablissement du bon de commande en produits et fournitures diverses. - Lancement du bon de commande. - Collaboration avec les services concernés. - Collaboration avec le fournisseur: • Bon de réception • Bon de livraison - La réception de la marchandise: • Contrôle de la réception de la marchandise. • Vérification de la conformité entre le bon et la marchandise. • Vérification de la Qualité des produits. - Les outils de contrôle et de suivi : • les procédures de refus, et le traitement des anomalies.
- Rechercher et choisir les fournisseurs, les sous-traitants et les prestataires.	- Choix adéquat des fournisseurs, des sous-traitants et des prestataires. - Respect des procédures et de choix des fournisseurs.	**Recherche des fournisseurs et critères de choix :** - Rapport qualité prix. - Délais de livraison. - Le conditionnement.
- Négocier les conditions du contrat.	- Respect des normes de la négociation.	**La négociation d'achat:** - Définition de la négociation d'achat. - L'objectif de la négociation. - Les types de la négociation. - Le processus de la négociation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Identifier l'état des stocks. - Gérer les stocks. - Calculer le taux de rotation des stocks et les coûts. - Appliquer le modèle de gestion économique de stock.	- Identification juste. - Application correcte des procédures de distribution aux départements visés. - Tenir à jour les différents documents - Gestion efficace des stocks. - Calcul exact des taux de rotation des stocks et les coûts.	**Les stocks :** - Définition. - Type des stocks. - Agencement des locaux. - Le conditionnement de stockage. **La relation du magasin et les autres services de l'hôtel :** - Les procédures de distribution. - Les documents utilisés. **Stock minimale :** - Minimale et de sécurité. Calcul exact de coût. - Point de déclenchement du réapprovisionnement. **Stock maximale :** - La gestion des sorties et les fiches de stocks par produits. - Techniques de gestion des stocks : • **FIFO.** • **LIFO.** • **CUMP.** **Rotation des stocks :** - Calcul du coût de stockage - Les avaries et la casse - Méthodes de calcul du coût des produits en stock. **La gestion économique de stock :** - Le modèle de Wilson. - Evaluation des stocks et valorisation des sorties.
- Gérer les réapprovisionnements.	- Respect des techniques de réapprovisionnement.	**Le réapprovisionnement :** - Les principes de réapprovisionnement. - Les méthodes de réapprovisionnement. - Inventaire. - Point de déclenchement des réapprovisionnements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Gestion budgétaire

Code du module : MQ12

Durée du module : **102 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la gestion budgétaire d'un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

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.

Critères généraux de performance :

- Définition exacte d'un budget d'exploitation.
- Exactitude des calculs.
- Application correcte de méthodes de prévisions budgétaires.
- Application correcte des procédures du contrôle.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir et présenter un budget d'exploitation.	- Définition exacte d'un budget d'exploitation. - Clarté des principes et de l'organisation énoncés.	**Les budgets d'exploitation :** - Définition et présentation du budget. - Présentation du budget dans le secteur hôtelier. **La construction des budgets :** - La procédure budgétaire. - Le budget des ventes. - Les autres budgets d'exploitations. - Le budget des investissements. - Les budgets généraux.
- Appliquer les méthodes de prévisions.	- Application juste des méthodes. - Respect des procédures et des méthodes des Prévisions.	**La prévision budgétaire :** - Les méthodes de prévision. - La collecte et l'analyse des informations. - Les prévisions de chiffre d'affaire. - Les prévisions de charges fixes et variables. - Le seuil de rentabilité. - La présentation des budgets d'exploitation.
- Calculer les différentes mesures. de la rentabilité globale.	- Exactitude des calculs - Absence d'erreurs - Respect des procédures	**La rentabilité :** - Définition des indicateurs de rentabilité - Commerciale, financière. - Calcul des indicateurs de rentabilité.
- Appliquer les méthodes de contrôles des différents points de vente de l'établissement.	- Application correcte des procédures du contrôle. - Utilisation adéquate de documents. - Absence d'erreur dans les calculs.	**Le contrôle des différents points d'exploitation :** - Contrôle des ventes par département. - Le contrôle nourriture et boissons. - Les objectifs de contrôle de contrôle. - Les moyens et les procédures de contrôle. - Les méthodes de fixation des prix. - Calcul et analyse des ratios. - Contrôle et analyse des charges de fonctionnement et de gestion.
- Elaborer un tableau de bord.	- Application juste des méthodes d'élaboration du tableau de bord.	**Le tableau de bord :** - Définition et présentation d'un tableau de bord. - l'élaboration du tableau de bord.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : Comptabilité hôtelière

Code du module : MQ13

Durée du module : **102 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de participer à la comptabilité et de calculer les différents coûts et les résultats analytiques en hôtellerie et en restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

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

A l'aide de :

- Micro- ordinateur
- Pièces comptables.
- Logiciels comptable
- SCF
- Calculatrice.

Critères généraux de performance :

- Interprétation correcte des données comptables en matière de charges supportées.
- Pertinence du choix des méthodes de calcul des coûts.
- Rigueur dans la mise en œuvre des outils d'analyse des coûts.
- Application correcte des procédures de calcul des coûts.
- Exactitude des calculs.
- Absence des erreurs.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Présenter la comptabilité générale. et le système uniforme de comptabilité hôtelière	- Présentation juste de la comptabilité générale - Identification correcte du SCF. - Identification correcte du système comptable hôtelier.	**Présentation de la comptabilité générale :** - Définition de la comptabilité générale. - Les fonctions de la comptabilité générale. **Le système comptable et financier :** - Les différentes classes. - Le Système uniforme de comptabilité hôtelière.
- Présenter le bilan de l'établissement hôtelier et de restauration.	- Etablissement juste de bilan comptable.	**Le bilan :** - Analyse générale du bilan. - Les actifs. - Les capitaux propres et les passifs. - Détermination du résultat par comparaison de deux bilans successifs.
- Etablir le compte de résultat.	- Etablissement juste du compte de résultat.	**Le compte :** - Définition et description du compte. - Présentation graphique du compte. - Les règles du fonctionnement du compte. - Passage du bilan aux comptes et inversement. - Principe de la partie double. - Les principaux comptes a étudié et leurs fonctionnements : • Les comptes de bilan. • Les comptes de gestion.
- Etablir les livres comptables.	- Etablissement juste des livres comptables.	**Les livres comptables :** - Le journal général. - Le grand livre. - La balance. - Le livre d'inventaire.
- Enregistrer les opérations comptables des achats et des ventes.	- Enregistrement correcte des opérations comptables d'achats et de ventes.	**Enregistrement comptable des achats :** - La comptabilisation des achats. **Enregistrement comptable des ventes :** - La comptabilisation des ventes en hôtellerie et en restauration. - La notion de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). - Les principes de facturation, de remise, de ristourne, de rabais et d'escompte.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Identifier la comptabilité analytique d'exploitation.	- Identification correcte.	**Notions de base sur la comptabilité analytique :** - Définition et objectifs. - Etude comparative entre la comptabilité financière et la comptabilité analytique. - Les différentes classifications des charges. - Les différents coûts.
- Calculer le coût complet d'une prestation hôtelière.	- Application juste des formules de calcul. - Exactitude des calculs.	**La méthode des coûts complets :** - Tableau d'analyse. - Les charges indirectes. - Les unités d'œuvres. - Les clés de répartition. - Les coûts d'unité d'œuvre.
- Calculer le coût variable d'une prestation hôtelière. - Calculer le seuil de rentabilité.	- Application juste des formules de calcul. - Exactitude des calculs.	**La méthode des coûts variables :** - Les objectifs de la méthode des coûts variables. - La marge sur les coûts variables. - Le Seuil de la rentabilité.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III – FICHE DE PRESENTATION DES MODULES COMPLEMENTAIRES

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Hygiènes, sécurité et environnement (HSE)

Code du module : MC1

Durée (h) du module : 68 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les règles et les normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions de réalisation

- Individuellement

A partir de :

- Consignes techniques
- Normes de sécurité.

A l'aide de :

- Outils et moyens de sécurité.

Critères généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier et appliquer les règles d'hygiène	- Application correcte des - Règles d'hygiène corporelles et vestimentaire	**Généralité sur l'hygiène :** - Définition de l'hygiène. - Hygiène en hôtellerie et en restauration. - Hygiène du personnel : • Hygiène vestimentaire. • Hygiène corporelle. - Consignes et règles d'hygiène.
- Appliquer les règles d'hygiènes des équipements et locaux au niveau des étages	- Identification juste des facteurs des salissures - Enumération exacte des produits utilisés - Respect du dosage du produit utilisé	**L'hygiène des équipements et des locaux au niveau des étages :** - Les différents micro-organismes : • Moisissures ; • Levures ; • Bactéries ; • Virus ; - Les facteurs provoquant les micro-organismes. - Les produits utilisés en hébergement. - La composante chimique des produits d'entretien et leur utilisation. - L'hygiène du matériel et des locaux de service des étages : • Entretien de l'équipement. • Désinfection des locaux.
- Appliquer les règles d'hygiènes relatives à l'entretien et la manipulation des équipements et locaux de cuisine et du restaurant	- Application juste des techniques de manipulation et d'entretien..	**L'hygiène de l'équipement et locaux de cuisine et de la restauration :** - Les différents micro-organismes : • Moisissures ; • Levures ; • Bactéries ; • Virus ; - Les facteurs provoquant les micro-organismes - Nettoyage et entretien de la cuisine: • Les produits utilisés en cuisine. • La composante chimique des produits d'entretien et leur utilisation. - Nettoyage et entretien de la salle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		de restaurant : • L'hygiène du matériel et des accessoires de la salle de restaurant.
- Identifier et appliquer les normes et les règles relatives à la conservation des aliments	- Respect des règles de stockage des aliments - Respects des conditions de conservations	**Manipulation et conservation des aliments :** - Stockage des fruits et légumes - L'organisation des aires de stockage - La température du stockage des différentes catégories d'aliments - La conservation des viandes et des poissons. - La conservation des produits laitiers. - Les conserves.
- Appliquer la démarche HACCP	- Description correcte de la démarche - Respect des normes HACCP	**Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) :** - Définition et vocabulaire d'HACCP. - Les principes de la démarche H. A. C. C. P en hôtellerie et en restauration. - L'application de la démarche HACCP en restauration et en hôtellerie.
- Décrire les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un établissement relatif aux risques d'incendie et aux moyens de secours.	- Description exacte des exigences réglementaires de sécurité dans un établissement hôtelier et de restauration	**Les exigences réglementaires de sécurité :** - Les risques et moyens de secours en : • Hébergement ; • Restauration ; • Cuisine ; - La sécurité d'incendie : • Système d'alarme. • Système d'alerte. • Eclairage de sécurité • Consignes et affiches
- Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection	- Identification correcte de l'environnement - Définition exact de la pollution - Définition adéquate des risques majeurs sur l'environnement	**L'environnement :** - Généralités sur l'environnement. - Définition de la pollution et les risques majeurs sur l'environnement.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Règlementation hôtelière et de restauration

Code du module : MC2

Durée du module : 68 Heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier et d'appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Cas concret.
- Documentations technique.
- Journal Officiel.

A l'aide de :

- Textes législatives en vigueur

Critères généraux de performance :

- Interprétation correcte des textes
- Exactitude des références réglementaires.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Définir l'objet de la réglementation hôtelière	- Définition juste de la réglementation hôtelière	**Réglementation hôtelière :** - L'objet de la réglementation hôtelière et touristique. - La définition des établissements hôteliers.
- Déterminer les procédures d'exploitation des établissements hôteliers - Déterminer les conditions de l'agrément de gérant d'un établissement hôtelier	- Identification exhaustive des conditions d'ouvertures	**Conditions et procédures d'exploitation des établissements hôteliers :** - Commission chargée de l'étude des plans de projets hôteliers. - L'agrément de gérant d'un établissement hôtelier. - Conditions d'exploitation et d'utilisation des plages dans un établissement balnéaire.
- Déterminer les normes et les procédures de classement des établissements hôteliers	- Normes et procédures clairement définis	**Le classement des établissements hôteliers :** - Les catégories et les normes de classement. - Les procédures de classement. - La commission de classement.
- Déterminer les droits et obligations de l'hôtelier - Déterminer les droits et obligations du client	- Les droits et les obligations clairement définis	**Les droits et les obligations de l'hôtelier et du client :** - La responsabilité de l'hôtelier. - Les droits et les obligations du client.
- Déterminer les dispositions règlementaires relatives à l'ouverture d'un restaurant	- Détermination exacte des dispositions règlementaires	**L'ouverture d'un restaurant :** - Les conditions d'ouverture. - La procédure de classement. - Les prix.
- Etablir un contrat conformément à la réglementation en vigueur	- Respect et application adéquate des règles de rédaction	**Le contrat de l'hôtel :** - Définition. - Conclusion et exécution du contrat. - Nullité et réalisation du contrat de l'hôtellerie.
- Appliquer la réglementation relatives aux événements particuliers dans un hôtel	- Application correcte des textes	**Textes réglementaires relatifs aux événements particuliers d'un hôtel :** - Les naissances ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		- Les maladies ; - Les décès ; - Les indemnités ; - <u>Les responsabilités de l'hôtel :</u> • La responsabilité civile ou délictuelle. • La responsabilité contractuelle. • Responsabilité liées aux biens. • Responsabilité pénales.
- Appliquer les textes réglementaires relatifs aux bagages des clients	- Application correcte des textes	**Privilèges de l'hôtelier sur les bagages du client** - Définition. - Le droit de rétention. - Le droit de gage. - La réalisation de gage. - La saisie gagerie.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Economie hôtelière

Code du module : MC3

Durée du module : **68 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier l'environnement de l'entreprise hôtelière et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir l'économie hôtelière et de restauration.	- Définition correcte	**L'économie hôtelière :** - Définition. - L'objectif de l'économie. - Les agents économiques. - Les environnements de l'économie hôtellerie. - Les facteurs de l'environnement économique.
- Identifier le macro-environnement	- Identification efficace	**Le Macro-environnement :** - La connaissance du marché. - La structure du marché. - Les différents types des clients. - Les besoins de la clientèle. - Classification des besoins de la clientèle. - Adéquation Produit/prix et besoins de la clientèle. - Approche du marché par l'offre - Approche du marché par la demande
- Identifier l'entreprise économique	- Identification juste	**Le Micro environnement :** - Définition. - Les rôles de l'entreprise. - Classification des entreprises. - Les différents partenaires dans l'environnement de l'entreprise.
- Déterminer les parties prenantes de l'établissement hôtelier et de restauration	- Détermination exacte	**Les parties prenantes :** - Définition. - Les parties prenantes en hôtellerie. - Les parties prenantes en restauration. - Le rôle des parties prenantes.
- Déterminer l'impact de l'économie de l'hôtellerie algérienne. .	- Détermination correcte de l'économie algérienne	**L'économie de l'hôtellerie algérienne :** - Les systèmes de développement économiques. - Structure, données et réformes.
- Déterminer l'impact de l'économie sur le secteur hôtelier	- Détermination juste	**Les différents aspects de l'activité touristique et le rôle de l'hôtellerie dans l'économie :** - Le rôle de l'hôtellerie dans l'économie nationale. - Le revenu du tourisme dans le PIB (production intérieure brut). - L'emploi. - L'apport en devises.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Techniques de vente des produits hôteliers et de restauration
Code du module : MC4
Durée du module : **51 Heures**

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'effectuer la vente des produits hôteliers et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

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

A l'aide de :

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

Critères généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir la vente hôtelière et de restauration. - Identifier les types de vente.	- Définition correcte de la vente.	**La vente :** - Définition. - Les types de vente. - Le rôle de la vente. - Les techniques de vente.
- Identifier les outils du vendeur.	- Identification correcte des outils du vendeur. .	**Le vendeur :** - Définition - Le techno-commercial. - Les atouts d'un bon vendeur. **Les outils du vendeur :** - L'argumentaire. - Plan de découverte. - La fiche d'appel téléphonique.
- Identifier les étapes de la vente.	- Identification juste des étapes.	**La préparation de la vente :** - Le processus de la vente. **La négociation de la vente :** - Les principales caractéristiques d'une négociation commerciale. - La notion de négociation commerciale. - Les composantes de la négociation. - Les principales formes de la négociation. - Les étapes de la négociation. **Les différents fichiers de la vente.**
- Appliquer les techniques de promotion des ventes en hôtellerie.	- Définition et application adéquate des techniques de - promotion des ventes.	**La promotion des ventes en hôtellerie et en restauration :** - Définition de la promotion des ventes en hôtellerie et en restauration. - Les techniques de promotions destinées aux intermédiaires. - Les techniques de promotion destinées aux consommateurs.
- Déterminer les modes de la gestion de la force de vente.	- Détermination exacte.	**La force de la vente :** - Définition de la force de la vente. - Les objectifs de la force de la vente. - L'importance de la force de la vente

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

		dans l'établissement hôtelier et de restauration. - Les outils de la force de vente. - Les modes de gestion de la force de vente.
- Identifier les moyens de la fidélisation de la clientèle. - Assurer le suivi de la vente.	- Adéquation et complétude de la démarche de fidélisation mis en œuvre	**Concrétisation et suivi de la vente :** **La fidélisation :** - Définition. - Le rôle de la fidélisation. - Les différentes formes de fidélité du client hôtelier. - Les moyens de fidélisation de clientèles hôtelière et de restauration. **Le suivi de la vente :** - Le service après –vente.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Module : Techniques d'expression et rédaction française

Code module : MC5

Durée : 102 Heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable d'utiliser la langue française dans l'hôtellerie et la restauration.

- D'appliquer les règles et les techniques de la rédaction administrative dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir :

- 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 généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Développer l'expression orale et écrite en langue française - Utiliser le vocabulaire professionnels	- Qualité de l'expression orale - Qualité de l'expression écrite - Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	**Rappel des notions de base :** - Introduction. - Vocabulaire d'hôtellerie et de restauration. - Conjugaison des verbes. - Grammaire. - Orthographe. - Communication structurée à partir d'un sujet à caractère professionnel. - Formulation de questions pertinente en situation d'interaction.
- Identifier les principes et les règles de la rédaction administrative	- Identification correcte des principes et les règles de la rédaction administrative	**La rédaction administrative :** - Définition et objectifs. - Caractéristiques. - Principes. - Types. - Règles de forme. - Règles de fond.
- Rédiger les documents administratifs relatifs à caractère professionnel	- Respect des règles et normes de la rédaction administrative. - Respect du vocabulaire professionnel	**Les documents administratifs :** - <u>Différents types de documents administratifs</u> • Correspondance entre les établissements hôteliers. • Correspondance avec les clients. • Correspondance avec les agences de voyage. • Correspondance avec le personnel. • Correspondance avec les organismes de tourismes. • Correspondance avec les entreprises. - Rédaction de la note. - Rédaction d'un Compte rendu. - Rédaction du rapport.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Techniques d'expression et rédaction Anglaise

Code du module : MC6

Durée (h) du module :102 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser la langue anglaise dans un établissement hôtelier et de restauration.

- D'appliquer les règles et les techniques de la rédaction administrative dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation

- Individuellement

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 généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Communiquer oralement. - Communiquer par écrit.	- Prononciation claire - Choix correcte des temps	**Word order in simple statements** **Tenses** - Present simple : • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary - Present continuous : • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary. - Future simple : • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary - Simple past : • Reading comprehension • Written expression. • Vocabulary - Paste continuous • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary - Present perfect • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary - Present perfect continuous : • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary - Past perfect. • Reading comprehension • -Written expression • Vocabulary - Past perfect continuous : • Reading comprehension • Written expression • Vocabulary **Negative and interrogative forms** **Active and passive forms** **Relative pronouns**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Communiquer sur l'établissement hôtelier	- Utilisation pertinente des connaissances. - Représentation adéquate de la situation	**The language of hotels** - The accommodation industry - Hotel management and administration - The front desk - Room service and house keeping. **The language of reception and welcome** - Introducing one self and others - Arrival of the guest - Formalities - The conversation with the guest - booking process - Polite remarks **On the telephone / talking messages** - Telephoning - Receiving telephone call - Refusing - Excusing **Basic enquiries and information** - Inquiries with positive / négative - Offers and suggesting
- Communiquer sur l'établissement de restauration	- Utilisation pertinente des connaissances. - Représentation adéquate de la situation	**The language of restaurants** - Arrival of the guest - Formalities - Restaurant management and administration - Order process
- Orienter les clients	- Respect du vocabulaire professionnel	**Asking about directions** - Dealing with direction enquiries (inside and outside the hotel or the restaurant)
- Planifier les événements	- Respect du vocabulaire professionnel	**Chedules and times tables** - Time expressions - Schedules eventes
- Rédiger les documents administratifs relatifs à caractère professionnel	- Respect des règles et normes de la rédaction administrative. - Respect du vocabulaire professionnel	**Les documents administratifs :** - Différents types de documents administratifs. - Rédaction de la note. - Rédaction d'un Compte rendu. - Rédaction du rapport.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : **Espagnol ou Allemand**

Code du module : MC7

Durée :68 Heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module le stagiaire doit être capable de communiquer en espagnol ou en allemand dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions d'évaluation

- Individuellement

A partir :

- Des simulations.
- Des cas concrets.

A l'aide :

- Technologie de l'information et de la communication
- Outil informatique

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Utiliser les bases grammaticales	- Pertinence de l'exploitation de la documentation	**Les articles, les pronoms et les quantifieurs :** - L'alphabet. - Les adjectifs. - Les verbes courants. - La négation et l'interrogation. - Les temps simples.
- Acquérir le vocabulaire de base spécifique à l'hôtellerie	- Justesse de la transmission de l'information	**Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie :** - Vocabulaire spécialisé de la réception et la réservation - Vocabulaire spécialisé du service des étages
- Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la restauration	- Justesse de la transmission de l'information	**Vocabulaire général propre au monde de la restauration :** - Le vocabulaire professionnel. - La définition des termes culinaires et des principales appellations des boissons et mets. - Vocabulaire spécialisé du service de la restauration.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en hôtel,	- Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	**Particularités de la langue pour la conversation courante :** - Les différentes règles de préséance les plus usuelles. - <u>Expressions courantes pour décrire et proposer les apéros et les digestifs :</u> • Menu, plat du jour ; • Spécialité du chef ; • Poissons ; • Mets à la carte ; • Desserts.
- Répondre au téléphone en Espagnol/allemand.	- Rapidité de réponse - Clarté d'expression	**Les règles de la communication téléphonique en Espagnol/Allemand.**
- Rédiger une lettre de réponse en Espagnol/allemand	- Absence d'erreur de grammaire et d'orthographe	**Rédaction d'une lettre administrative en Espagnole/ Allemand.**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : **Informatique**

Code du module : MC8

Durée (h) du module : 85 heures

Objectif Modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser l'outil informatique dans un établissement hôtelier et de restauration.

Conditions de réalisation

- Individuellement

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 généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Découvrir l'environnement informatique	- Connaissance parfaite des éléments constituants le micro-ordinateur - Raccordement correcte des différents éléments du micro-ordinateur	- Historique du micro-ordinateur - Présentation générale d'un micro-ordinateur et les éléments qui le constituent : • Hardware : ❖ Unité centrale ❖ Périphériques • Software : ❖ Systèmes d'exploitation ❖ Logiciels d'applications - Raccordement des différents éléments du micro-ordinateur.
- Identifier le système d'exploitation « Windows »	- Application appropriée des opérations à partir du système d'exploitation « Windows » - Gestion efficace des fichiers et dossiers - Connaissance correcte du gestionnaire de l'imprimante	**Systèmes d'exploitation :** - Environnement Windows : • Bureau et ses éléments • Clavier • Souris - Explorateur Windows : • Démarrage et fermeture des programmes - Gestion des fenêtres - Gestionnaire de l'imprimante
- Exploiter le logiciel Microsoft Office Word	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel Word - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page d'un document Insertion correcte des tableaux et des objets et images dans un document	- **MS-Office Word :** - Environnement de travail **:** • Menu contextuel • Barre d'outils d'accès rapide • Onglets • Ruban - Ouverture d'un document - Sauvegarde du document - Fermeture du document - Déplacement dans un document - Mise en page d'un document - Mise en forme d'un document - Insertion des images, objets et zones de texte dans un document - Insertion des tableaux dans un document.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Exploiter le logiciel Microsoft -Office Excel	- Connaissance parfaite des différentes fonctionnalités du logiciel Excel - Application correcte d'une mise en forme et d'une mise en page - Traitement efficace des données d'un tableur - Utilisation juste des formules dans une feuille de calcul - Création juste des bases de données et des graphiques	- **MS-Office Excel :** - <u>Environnement de travail **:**</u> • Menu contextuel. • Barre d'outils d'accès rapide • Onglets et Ruban. • Barre d'état. - Création d'un classeur. - Insertion et mise en forme d'une feuille de calcul. - Utilisation des formules de calcul. - Utilisation d'une base de données (Tri et filtre). - Création des graphiques.
- Exploiter Powerpoint	- Absence d'erreur - Application juste - Rapidité de l'exécution.	**Présentation de Powerpoint :** - Définition de la Présentation Assistée par Ordinateur - Les modes de travail dans Powerpoint - L'environnement de Microsoft Powerpoint - Création d'une présentation, - Application des modèles de présentation - Mises en forme du texte - Les listes à puces - Les zones de textes indépendantes - <u>Les masques :</u> • Le masque de titre • Le masque des diapositives • Le masque du document - <u>Utilisation des différents objets dans les diapositives :</u> • Images, WordArt • Tableaux • Graphiques • Organigrammes hiérarchiques • Dessins et transformation d'objets • Utilisation des boutons d'action • Création d'un lien hypertexte • Insertion de son, vidéo. - Les animations - <u>Finalisation de la présentation :</u> • Défilement manuel • Défilement automatique • Exécution du diaporama

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Utiliser l'internet et intranet	- Utilisation efficace des principales fonctions du navigateur Internet - Connaissance parfaite des techniques de recherches - Choix adéquat d'un navigateur de recherche - Utilisation adéquate des boîtes e-mails - Téléchargement correcte des différents types de fichiers	- <u>Notions de base :</u> • Réseau et réseau local • Serveur – clients / Point à point • Equipements interconnexion (Carte réseau, Modem, …) • Partage local des documents - <u>Navigateur Internet :</u> • Connexion • Outils • Moteurs de recherche - <u>Messagerie électronique :</u> • Définition • Utilité - <u>Utilisation des E-mails :</u> • Choix du fournisseur • Création d'un compte • Envoi et réception des emails - <u>Téléchargement des fichiers et documents :</u> • Types de fichiers • Logiciels de téléchargements - Simulation de vente par Internet
- Utiliser les logiciels d'hôtellerie et de restauration.	- Utilisation exacte des logiciels d'hôtellerie et de restauration.	**Etude et installation de logiciel relatif à l'hôtellerie :** - Présentation des fonctionnalités. **Etude et installation de logiciel relatif à la restauration :** - Présentation des fonctionnalités. **Utilisation du logiciel de gestion hôtelière.**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Histoire de l'hôtellerie

Code du module : MC9

Durée (h) du module : 51 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'étudier l'histoire de l'hôtellerie.

Conditions d'évaluation

- Individuellement

A partir de :

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

A l'aide :

- Outils informatique et Internet
- Photos et images
- Cartes

Critères généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Définir l'historique de l'hôtellerie et ses caractéristiques.	- Définition correcte de l'hôtellerie.	**L'hôtellerie :** - Définition de l'hôtellerie. - L'histoire de l'hôtellerie. - La révolution de l'industrie hôtelière. **Les moyens de transport.**
- Distinguer les différentes formes d'hébergement	- Distinction précise des différentes formes d'hébergement	**Les formes d'hébergement :** - Chaînes hôtelières : • Chaînes intégrées. • Chaînes volontaires. • Chaînes franchisés. - Parc hôtelier - Hôtels - Bivouac - Campagne / camping à la ferme - Caravaneige - Cabanon - Maison mobile - Bungalow - Pavillon - Gîtes - Hébergement social : • Auberge de jeunesse • Pension de famille • Chambre d'hôte • Maison familiale • Hébergement • Maison de repos - Village de vacances : • Village de gîtes • Village de toile • Village éclaté - Parahôtelleries : • Meublé • Résidence secondaire • Villa - Hébergement à la montagne : • Chalet • Refuge

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Déterminer l'histoire de l'hôtellerie en Algérie	- Connaissance parfaite de l'hôtellerie en Algérie et son évolution.	**L'Hôtellerie en Algérie :** - Evolution de l'hôtellerie en Algérie. - Etude sur les infrastructures hôtelière Algériennes : • Date de création • Situation géographique, • Taille de l'établissement hôtelier. - Les chaînes hôtelières installées en Algérie : • Dénomination. • Date d'installation. • Situation géographique. • Service offert.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Psychologie de travail

Code du module : MC10

Durée (h) du module : 51 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'appliquer les règles de la psychologie de travail aux situations professionnelles.

Conditions de réalisation

- Individuellement

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 généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier la psychologie du travail	- Identification correcte de la psychologie du travail	**Introduction à la psychologie de travail :** - Définition - Historique - Domaines d'utilisation - Objectifs
- Participer à l'application des tests psychotechniques	- Définition correcte des tests psychotechniques - Choix adéquat des méthodes d'application	**Tests psychotechniques :** - Définition - Objectifs - Caractéristiques - Types - Méthodes d'application
- Appliquer les techniques d'investigation	- Application correcte des techniques d'investigation	**Techniques d'investigation :** - Observation - Entretien - Questionnaire
- Gérer le stress professionnel	- Définition correcte du stress professionnel - Identification juste des causes et des remèdes du stress professionnel - Gestion efficace du stress professionnel	**Stress professionnel :** - Définition - Causes - Effets - Remèdes
- Appliquer les règles d'ergonomie	- Respect des règles d'ergonomie	**Ergonomie :** - Définition - Objectifs - Types

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Méthodologie

Code du module : MC11

Durée (h) du module : 34 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'élaborer un mémoire de fin de formation.

Conditions d'évaluation

- Individuellement

A partir de :

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

A l'aide :

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

Critères généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier la méthodologie	- Identification correcte de la méthodologie	**Introduction à la méthodologie :** • Définition de la méthodologie • Objectifs de la méthodologie • Domaines d'utilisation de la méthodologie • Présentation de la démarche de recherche scientifique
- Appliquer les règles de fond de la méthodologie	- Application correcte des règles de fond de la méthodologie - Respect de la démarche méthodologique	**Règles de fond de la méthodologie :** • Formulation d'une problématique • Elaboration des hypothèses • Outils de collecte des données • Représentation des données • Analyse et interprétation des données • Organisation et traitement des données
- Appliquer les règles de forme de la méthodologie	- Respect des normes de rédaction d'un mémoire	**Règles de forme de la méthodologie :** • Règles de rédaction • Élaboration du plan • Mise en forme définitive du mémoire
- Mener une étude empirique	- Application juste des règles de forme de la méthodologie	**Etude empirique :** • Différentes étapes de l'étude empirique • Taille de l'échantillon • Sélection de l'échantillon • Etapes de la construction d'un questionnaire • Différents types de questions • Echelles de mesure de Likert • Administration du questionnaire
- Préparer la soutenance	- Respect des normes de présentation d'une soutenance devant un auditoire - Choix adéquat des outils pour la présentation du mémoire	**Préparation de la soutenance :** • Organisation • Préparation • Objectifs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE COMPLEMENTAIRE

Intitulé du module : Protection du consommateur

Code du module : MC12

Durée (h) du module : 34 heures

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issu de ce module, le stagiaire doit être capable d'acquérir des notions liées à la protection du consommateur.

Conditions de réalisation

- Individuellement

A partir de :

- Manuel du consommateur
- Supports d'informations
- Prospectus

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Outils bureautiques

Critères généraux 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

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments de contenu
- Identifier ses droits et ses responsabilités	- Utilisation de la terminologie appropriée - Identification exacte des droits - Identification exacte des responsabilités - Établissement du lien entre droits et responsabilités	- Historique - Définitions - Droits du consommateur - Responsabilités des consommateurs
- S'informer en tant que consommateur	- Lecture avertie des étiquetages - Établissement du rapport prix- qualité - Identification correcte des paramètres d'une publicité - Lecture et compréhension d'un contrat	- Étiquetage - Affichage des prix - Publicité - Contrats - E-commerce
- Faire valoir ses droits dans les grands secteurs de la consommation	- Distinction correcte des grands secteurs - Utilisation de la procédure appropriée pour faire valoir ses droits	- Secteur agroalimentaire - Secteur industriel - Industrie pharmaceutique - Services - Contrefaçon - Rôles des organismes et des institutions pouvant renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs obligations - Accès des consommateurs à la justice - Comment éviter ou régler un litige
- Reconnaitre les enjeux de sa consommation	- Distinction claire entre le besoin et le désir - Définition juste de l'influence de l'estime de soi sur la consommation - Identification correcte de l'impact de sa consommation sur l'environnement et sur la santé	- Différences entre besoin et désir dans la consommation - Estime de soi - Impact de la consommation sur l'environnement. - Prévention contre les risques liés à la consommation excessive du sel, du sucre et des matières grasses

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

IV – MATRICE DES MODULES DE FORMATION

	Modules qualifiants / Modules complémentaires			68h	68h	68h	51h	102h	102h	68h	85h	51h	51h	34h	34h
				MC1	MC2	MC3	MC4	MC5	MC6	MC7	MC8	MC9	MC10	MC11	MC12
				Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE)	Réglementation hôtelière et de restauration	Économie hôtelière	Techniques de ventes des produits hôteliers et de restauration	Technique d'expression et de rédaction française	Technique d'expression et de rédaction Anglaise	Espagnol ou Allemand	Informatique	Histoire d'hôtellerie	Psychologie de travail	Méthodologie de recherche	Protection du consommateur
			Ordre	1	2	3	10	8	9	20	5	4	16	24	25
102 h	MQ1	Contrôle de qualité de service Réception et des Réservations	6	X	X	X	X	X	X	X	X	X		--	--
102 h	MQ2	Gestion du service d'hébergement	7	X	X	X		X	X	X	X	X			
102 h	MQ3	Gestion de la salle de restaurant	13	X	X	X	X	X	X	X	X			--	--
68 h	MQ4	Elaboration des cartes et menus	14	X	X	X	X	X	X	X	X			--	--
85 h	MQ5	Food & Beverage	21	X	X	X		X	X	X	X			--	--
119 h	MQ6	Management stratégique	15	X	X	X	X	X	X	X	X		X	--	--
102 h	MQ7	Management opérationnel	22	X	X	X	X	X	X	X	X		X	--	--
68 h	MQ8	Management du personnel	17	X	X	X		X	X	X	X		X	--	--
102 h	MQ9	Marketing des services hôteliers	11	X	X	X	X	X	X	X	X		X	--	--
68 h	MQ10	Gestion du système d'information et de communication	12	X	X	X	X	X	X	X	X		X	--	--
68 h	MQ11	Gestion d'approvisionnement et de stock	19	X	X	X	X	X	X	X	X			--	--
102 h	MQ12	Gestion budgétaire	23	X	X	X	X	X	X	X	X			--	--
102 h	MQ13	Comptabilité hôtelière	18	X	X	X	X	X	X	X	X			--	--

* Les volumes horaires comprennent cours / TD / TP et évaluations .
* Des modifications peuvent être apportées sur le volume horaire d'un module tout en préservant le volume horaire global fixé par la réglementation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V – TABLEAU RECAPITULATIF DE REPARTITION HORAIRE ET SEMESTRIELLE

Modules		Semestre (I) 06 mois				Semestre (II) 06 mois				Semestre (III) 06 mois				Semestre (IV) 06mois					Total général
		Cours	TD + TP	Total Hebdo	Total semestriel	Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel	Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel	Cours	TD + TP	Total hebdo	Total semestriel		
MQ1	**Contrôle de qualité de service Réception et des Réservations**	1	1	2	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**					STAGE PRATIQUE	**102**
MQ2	**Gestion du service d'hébergement**	**1**	**2**	**3**	**51**	**1**	**2**	**3**	**51**										**102**
MQ3	**Gestion de la salle de restaurant**	1	2	3	**51**	**1**	**2**	**3**	**51**										**102**
MQ4	**Elaboration des cartes et menus**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**						**68**
MQ5	**Food & Beverage**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**2**	**3**	**51**						**85**
MQ6	**Management stratégique**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**2**	**3**	51		**119**
MQ7	**Management opérationnel**									**1**	**1**	**2**	**34**	**2**	**2**	**4**	**68**		**102**
MQ8	**Management du personnel**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**						**68**
MQ9	**Marketing des services hôteliers**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**		**102**
MQ10	**Système d'information et de communication**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**0**	**1**	**17**	**0**	**1**	**1**	**17**		**68**
MQ11	**Gestion d'approvisionnement et de stock**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**						**68**
MQ12	**Gestion budgétaire**									**1**	**1**	**2**	**34**	**2**	**2**	**4**	**68**		**102**
MQ13	**Comptabilité hôtelière**					**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**		**102**
MC1	**Hygiène, Sécurité, Environnement (HSE)**	**1**	**2**	**3**	**51**	0	1	1	**17**										**68**
MC2	**Réglementation hôtelière et de restauration**	**2**	**2**	**4**	**68**														**68**
MC3	**Économie hôtelière**	**2**	**2**	**4**	**68**														**68**
MC4	**Techniques de ventes des produits hôteliers**	**1**	**2**	**3**	**51**														**51**
MC5	**Techniques d'expression et de rédaction française**	1	1	2	**34**	**0**	**1**	**1**	**17**	**1**	**1**	**2**	**34**	**0**	**1**	**1**	**17**		**102**
MC6	**Techniques d'expression et de rédaction Anglaise**	1	1	2	**34**	**0**	**1**	**1**	**17**	**0**	**1**	**1**	**17**	**1**	**1**	**2**	**34**		**102**
MC7	**Espagnol ou Allemand**									**1**	**1**	**2**	**34**	**1**	**1**	**2**	**34**		**68**
MC8	**Informatique**					1	1	2	**34**	**0**	**1**	**1**	**17**	**1**	**1**	**2**	**34**		**85**
MC9	**Histoire d'hôtellerie**	**1**	**2**	**3**	**51**														**51**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MC10	**Psychologie de travail**									**1**	**0**	**1**	**17**	**1**	**1**	**2**	**34**		**51**
MC11	**Méthodologie de recherche**													**1**	**1**	**2**	**34**		**34**
MC12	**Protection du consommateur**													**1**	**1**	**2**	**34**		**34**
Total		**12**	**17**	**29**	**493**	**12**	**17**	**29**	**493**	**14**	**15**	**29**	**493**	**14**	**15**	**29**	**493**	**493**	**2465h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

VI – STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité : Management en Hôtellerie Restauration

Durée de stage pratique : 06 mois

1- Objectif du stage :

L'objectif du stage en entreprise est de permettre au stagiaire d'aller à la découverte d'un opérateur économique pour confronter les connaissances théoriques qu'il a acquises à la réalité du terrain.
Il sera initié préalablement au sein de son établissement à la méthodologie de l'investigation (recherche d'information technique), d'élaboration d'un questionnaire, traitement des données et de rédaction d'un mémoire de stage.

Ce stage permettra au stagiaire qui a reçu un enseignement de base au cours du cursus de formation de :

- Tester ses capacités d'analyse d'une réalité concrète au moyen des outils théoriques qui lui ont été dispensés ;
- Vivre des situations professionnelles réelles ;
- Construire une représentation du métier dans ses dimensions techniques et administratives ;
- Développer des compétences professionnelles ;
- Réaliser des activités mobilisant de façon significative les compétences citées dans le référentiel de certification.

2- Suivi du stage :

Durant cette période de stage en milieu professionnel, le stagiaire bénéficiera de l'encadrement d'un enseignant de la spécialité en **Management en Hôtellerie Restauration** de l'établissement (promoteur) d'une part et d'un responsable désigné par l'organisme d'accueil (co-promoteur) pour les orientations et suivi d'autre part.

3- Critères d'appréciation :

- Respect du règlement interne de l'organisme d'accueil
- Développer sa capacité d'adaptation en milieu professionnel
- Développer un souci d'excellence et de progrès
- Respect du délai de stage

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر