الجزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـةالجمهـورية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكــويــن والتعليــم المهنيــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

المعهــد الوطــني للتكـويــن والتعليــم المهنيــين

- قـاسـي الطـاهـر -

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

- **KACI TAHAR** -

Programme d'études

Hôtellerie Option : Restaurant

CODE : HTO0709

Visa d'Homologation N° HTO 09/07/15

BT

IV

2015

9، شارع أوعمروش محند أولحاج طريق حيدرة سابقا الأبيار الجزائر

9 ,Rue OUAMROUCHE MOHAND OULHADJ ex chemin d'Hydra El-biar Alger tél ☎: (021)92.24.27.92.14.71 fax🖷 (021)- 92.23.18

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

NTRODUCTION

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 (Approches Par Compétences) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'études 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 brevet de technicien en Hôtellerie option : restaurant

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 24 mois, soit 4 semestres pédagogiques (**96)** à raison de 36 heures/semaine, soit 2448 heures dont (**12**) semaines soit (432H) heures de stage pratique en entreprise. La durée de chaque module est indiquée tout le long du programme. Le parcours de formation comporte :

- **(969H)** heures consacrées à l'acquisition de compétences techniques et scientifiques générales appliquées,
- (**1047H**) heures consacrées à l'acquisition des compétences spécifiques pratiques liées à l'exercice du métier,

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 spécifiée 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

STRUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : HOTELLERIE OPTION : RESTAURANT
Durée de formation : 2448H

Code	Désignation des modules	Durée (En heures)
MQ1	ENTRETIEN DES LOCAUX, ET MATERIELS	**102H**
MQ2	MISE EN PLACE DE LA SALLE	**119H**
MQ3	PRISE EN CHARGE DU CLIENT	**119H**
MQ4	RELATIONS PROFESSIONNELLES	**102H**
MQ5	MENUS ET METS	**119H**
MQ6	LA PRISE DE COMMANDES	**85H**
MQ7	SERVICE DES BOISSONS	**119H**
MQ8	SERVICE DES METS	**119H**
MQ9	FACTURATION ET ENCAISSEMENT	**85H**
MC1	METIER ET FORMATION	**34H**
MC2	PREVENTION,'HYGIENES ET SECURITE,	**102H**
MC3	HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE	**85H**
MC4	FRANÇAIS	**102H**
MC5	COMMUNICATION ET COLLABORATION	**102H**
MC6	ANGLAIS	**102H**
MC7	LANGUE FACULTATIVE	**85H**
MC8	INFORMATIQUE	**102H**
MC9	MATHEMATIQUE	**102H**
MC10	APPROVISIONNEMENT	70H
MC11	STOCKAGE	80H
MC12	GEOGRAPHIE TOURISTIQUE	**51H**
MC13	RECHERCHE D'EMPLOI	**30H**
Stage pratique		**432H**
TOTAL		**2448H**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : ENTRETIEN DES LOCAUX, ET MATERIELS
Code du module : MQ1
Durée : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- Le stagiaire doit être capable : DE maintenir une salle propre et confortable

Conditions d'évaluation :

- Seul ou en équipe

A partir :

- Procédures ou protocoles.

A l'aide de :

- Matériels et Produits d'entretien
- Plan de nettoyage
- Fiche d'autocontrôle

Critères généraux de performance :

- Les opérations de nettoyage sont réalisées dans le respect de l'environnement, des
- Règles d''hygiène et de sécurité
- Respect des procédures et standards de l'entreprise
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ENTRETIEN DES LOCAUX, ET MATERIELS

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Eléments de contenus**
Recueillir l'information sur l'activité à accomplir	. Interprétation juste : – des directives; – des plans de locaux, de nettoyage	**Les Locaux :** L'énumération et l'utilisation des principaux locaux et leur représentation sous forme de schéma (les circuits. professionnels.) L'interprétation d'un plan de nettoyage et de désinfection
Appliquer les procédures d'entretien des locaux et du mobilier	Application des techniques appropriées de nettoyage Exécution rapide et efficace de l'entretien des équipements, du matériel et des lieux de travail	Les différents procédés d'entretien **:** Action mécanique, Action physique, Action chimique Procédures de nettoyage et de désinfection • Généralités • Cercle de Sinner • Les matériaux • Les salissures Procédés chimiques
Effectuer des autocontrôles	Les autocontrôles visuels sont réalisés et enregistrés Identification juste des besoins	La schématisation du mode de fonctionnement des matériels Fiches d'inventaire et bons de réquisition

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : ENTRETIEN DES LOCAUX, ET MATERIELS **(suite)**

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Organiser méthodiquement le nettoyage du matériel	Respect des directives générales et particulières des tableaux de service de répartition des tâches d'entretien,	le plan d'hygiène : périodicité de l'entretien conception du tableau d'entretien et de nettoyage des locaux, mobilier et matériels :(entretien courant, entretien périodique)
Adapter les produits d'entretien et le matériel de nettoyage	Choix approprié et sécuritaire des produits de nettoyage en fonction du travail à effectuer Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits	Les produits d'entretien les composants des produits de nettoyage et d'entretien Les désinfectants modalités pratiques d'utilisation stockage – sécurité d'emploi techniques de base Principaux symboles Matériels de nettoyage et d'entretien des locaux et des matériels Liste et description du matériel d'entretien Utilisation Caractéristiques et propriétés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : MISE EN PLACE DE LA SALLE

Code du module : MQ2

Durée : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- Le stagiaire doit être capable : d'assurer la mise en place de la salle

Conditions d'évaluation :

- En équipe

A partir de :

- Etats des réservations
- Fiches de fonction

A l'aide de :

- Plans de locaux
- Produits d'accueil
- Matériels, linges et mobilier
- Décoration florale

Critères généraux de performance :

- Souci du confort de la clientèle
- Respect des procédures de l'entreprise
- Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : Mise en place de la salle

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Organiser la mise en place	Respect des procédures de l'entreprise Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée	**locaux :** différents locaux et services en fonction des concepts de restauration La définition de leurs fonctions
Réaliser les différentes mises en place	Protocole de dressage de table respecté Esthétisme approprié et disposition précise du matériel sur les tables Rapidité et efficacité de la mise en place des tables Ajustement des tables au moment opportun durant le service	**Le mobilier, le matériel, le linge** : L'identification et l'utilisation des différents mobiliers, matériels et des différentes pièces de linge La détermination des besoins en fonction du type de prestation : mobilier, matériel, linge **L'implantation de la carcasse :** L'identification et l'application des règles de sécurité
Contrôler les mises en place	Respect du temps imparti Conformité de la mise en place : propreté, disposition... Réaction aux aléas et corrections éventuelles - Qualité des informations transmises à la hiérarchie	**Le contrôle** : La justification de la conformité de la mise en place avec la commande :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT
Code du module : MQ3
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Prendre en charge la clientèle de l'arrivée jusqu'à son départ

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- État des réservations
- Consignes, procédures d'accueil ; Politique commerciale de l'entreprise

A l'aide de:

- Des différents types de clientèle
- Tenue professionnelle
- Matériels professionnels liés à la vente
- Fiches de procédures commerciales .Brochures .Supports de vente, menus, cartes

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de courtoisie ;
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels ;
- Choix adéquat du style d'approche

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : PRISE EN CHARGE DU CLIENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Accueillir la clientèle	Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration Respect des consignes, des procédures d'accueil, à partir des standards donnés du service Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante)	**Les règles de savoir-vivre et de savoir- être** : L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe)
Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle	Repérage des éléments verbaux et non verbaux (écoute active) permettant de caractériser le profil et/ou les attentes de la clientèle Identification des besoins de la clientèle Adaptation de la communication au type de restauration	**la prise de contact** : les principes, les techniques simples de communication verbales et non verbales **La typologie de la clientèle** : La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter **Les méthodes d'accueil et de communication :** L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe,)
Répondre aux questions,	Réponses appropriées aux questions des convives Choix judicieux d'outils pour recueillir les commentaires de la clientèle. Interprétation juste des commentaires de la clientèle	Technique de réponse : - Reformulation ; - Clarification ; - Explication ; - Suggestion
Prendre congé du client	Conformité de la prise de congé du client selon les usages de l'établissement	**Les règles de savoir vivre et de savoir être** : L'identification des étapes de la prise de congé : remercier, personnaliser, saluer et fidéliser L'identification des formules de politesse adaptées à la prise de congé du client

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : RELATIONS PROFESSIONNELLES
Code du module : MQ4
Durée du module : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Entretenir des relations professionnelles

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Des politiques et des procédures de l'entreprise.
- Guide de bonnes pratiques

A l'aide de:

- Plannings de production, planning de service, plannings du personnel
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Technologie de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie
- Respect des textes règlementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : RELATIONS PROFESSIONNELLES

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,…)	Cohérence entre les informations techniques transmises par les différents services et l'argumentaire commercial Pertinence du langage commercial en matière de promotion des ventes	L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises La communication au sein de l'entreprise La communication écrite professionnelle : L'insertion dans l'entreprise
Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception, …).	Conformité des annonces en fonction des procédures et des services Respect des contraintes (temps, prestation particulière,…) Qualité du comportement professionnel entre les différents services Pertinence du vocabulaire utilisé Qualité de la transmission de la commande	Les personnels de l'entreprise, les différents services La fiche de poste ; la fiche de fonction Les annonces

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : MENUS ET METS

Code du module : **MQ5**

Durée : 119h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable : d'informer les clients sur la composition des menus et mets

A partir de :

- Directives, et procédures

A l'aide de :

- Menus table d'hôte ;
- Menus à la carte ;
- Cartes de desserts

Critères généraux de performance

- Utilisation correcte du vocabulaire technique ;
- Respect des règles de la communication avec la clientèle ;
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.
- Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement
- Respect des procédures de l'entreprise
- Clarté des informations et des consignes échangées

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : MENUS ET METS

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Eléments contenus**
Prendre connaissances des menus et des mets	Pertinence des sources d'information consultées Identification adéquate et mise à jour régulière des informations à transmettre aux convives	LES TYPES DE MENUS : les différentes formules -menus Plat du jour Menu banquet Carte des mets et des vins : les obligations légales
Présenter les supports de vente	Cohérence de l'utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement	La législation : sur les supports de vente Le choix du support en fonction du concept de Restauration *Les supports de vente :* Les types de repas La gestion de l'attente
Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale**,**	Pertinence des conseils et de l'argumentation pour répondre aux demandes et aux attentes de la clientèle	l'entretien de vente en face à face : Le vocabulaire professionnel : L'argumentaire de vente : Les appellations, labels et sigles de qualité **:**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE RESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : la Prise de Commandes
Code du module : MQ6
DUREE : 85h

Objectif modulaire

Comportement attendu : Le stagiaire doit être capable de : Prendre et transmettre des commandes.

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir :

- Des directives, des politiques et des procédures de l'entreprise

A l'aide de :

- Différents menus ;
- Différentes cartes de vins ;
- Bons de commandes
- Le système de traitement des commandes de l'établissement

Critères généraux de performance :

- Utilisation correcte du vocabulaire spécialisé.
- Respect des règles de la communication verbale et non verbale ;
- Qualité de la rédaction du bon de commande ;
- Transmission précise et exhaustive de la commande ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : la Prise de Commandes

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Valoriser les produits	Respect de la saisonnalité Qualité de la promotion des produits régionaux Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles…)	**Connaissance technique des produits** Fiche descriptive des produits La gastronomie algérienne et internationale. • Lexique professionnel • Les spécialités régionales ; nationales • Les spécialités au-delà de nos frontières les différents repas de la journée
Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons	Qualité de l'écoute du client Qualité de la mise en confiance du client Pertinence du guidage des choix du client Qualité de l'argumentaire de vente (crédibilité, bonne connaissance des produits, des actions promotionnelles de l'entreprise, personnalisation de l'argumentaire...) Pertinence des supports et des matériels utilisés (buffet, chariot, photographies ...)	**Les techniques de vente :** la démarche de mise en confiance du client la chronologie de l'acte de vente : de l'accueil à la prise de congé
Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets	Qualité de l'argumentation des propositions Respect des attentes de la clientèle (goût, budget , nouveauté .	Les règles d'accords : les principes classiques d'accords
Prendre une commande	Efficacité des techniques de vente mises en œuvre Qualité de l'argumentation commerciale Conformité de la commande Respect des spécificités (temps de préparation et d'attente, cuissons, …) Qualité de la reformulation de la commande	Les bons de commande Les moyens de transmission manuels et informatisés :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : SERVICE DES BOISSONS
Code du module : MQ7
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de : assurer le service des boissons

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Fiches de poste
- Fiches techniques
- Fiches de réassortiment de produits

A l'aide de:

- Locaux (bar, salle, office, réserves, cave...)
- Mobiliers (cave à vin, enceintes réfrigérées, chariots ...)
- Matériels de service (verrerie, carafes, seaux, plateaux, shakers, verres à mélange, tasses, pots)
- Boissons (bouteille, fût avec tirage pression …)
- Matières d'œuvre (fruits frais, crème, sucre ...)
- Supports de vente
- Affichages réglementaires
- Technologies de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Respect des pratiques propres à l'entreprise
- Respect rigoureux des règles de service et de Préséance
- Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client.
- Choix pertinent et utilisation adéquate des outils et des équipements de préparation
- Application rigoureuse et sécuritaire des techniques de préparation et deprésentation des boissons
- Respect des délais de préparation fixés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : SERVICE DES BOISSONS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Préparer des cocktails et réaliser des mélanges	Classiques sont réalises conformément à leur méthodes d'élaboration Respect des dosages Utilisation du Matériel adapte La Décoration et le gout sont conformes	**La préparation des cocktails** les techniques de base, réalisation de cocktails classique et les produits compatibles, utilisation de fiches techniques, coût
Préparer, doser, Servir un apéritif ou tout autre boisson simple	Les boissons simples sont servies dans la verrerie et le contenant adapte avec les produits d'accompagnements prévus Respect des dosages	**Les apéritifs**, les différents produits, les techniques de préparation courantes ;les produits d'accompagnement et leur service au restaurant, coût, .**les digestifs**, les différents produits, les techniques de préparation courantes les produits d'accompagnement et leur service au bar et au restaurant, coût, dégustation
Préparer des boissons chaudes		**Les boissons chaudes** Les boissons chaudes (café, thé, infusions, chocolat) L'identification de : - leur origine - leur méthode d'élaboration - leurs produits d'accompagnement - leurs labels et certifications, - leurs variétés

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : SERVICE DES METS
Code du module : MQ8
Durée du module : 119H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable d' :

- Assurer le service des mets

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Réglementation,
- De menus table d'hôte ;
- De menus à la carte ;

A l'aide de:

- Tenue professionnelle
- Locaux, matériels, équipements et produits
- Fiches techniques, fiches produits, commandes
- Technologies de l'information et de la communication,
- Denrées solides et liquides

Critères généraux de performance :

- Qualité du service des mets mis en œuvre
- Utilisation correcte du vocabulaire technique ;
- Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage, ...)
- Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client
- Respect des temps de service

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : SERVICE DES METS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Organiser le service	Préparation complète du petit matériel ; Mise en place complète et uniforme Planification optimale du service en fonction d'une économie de pas et de mouvements Identification juste des besoins. Interprétation juste des types de menus	Les formes de service : La définition des différentes manifestations pouvant se dérouler au restaurant (buffet, banquet) Types de menus : les différentes formules Menus Plat du jour Menu banquet
Servir les mets : - A l'assiette - au plat (anglaise, - française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Application correcte des différentes techniques de service ; Respect des règles de service et de préséance Vérification adéquate de la satisfaction de la cliente ou du client.	**Les règles de service** et de préséance Les différentes techniques de service Les techniques et attitudes de service avec le type de prestation **La servuction** La définition de la servuction **Les différents types de services au restaurant** Présentation et définition de chaque service Les avantages et inconvénients des différentes formes de services Les règles à respecter pour l'application des différentes formes de services Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : SERVICE DES METS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Réaliser les techniques de flambage, de découpage et de finitions	Respect rigoureux des règles de service et de préséance Utilisation adaptée du matériel	**<u>Techniques de découpages, filetages et flambages</u>** Les règles générales Le matériel utilisé Sommaire des techniques de réalisation des découpages, filetages et flambages.
Débarrasser et redresser les tables : - durant le service - à la fin du service	Utilisation des techniques appropriées, sécuritaires et hygiéniques de Débarrassage Rapidité et efficacité du débarrassage des tables Débarrassage discret et silencieux.	Manipulation, transport et technique de débarrassage du matériel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : FACTURATION ET ENCAISSEMENT
Code du module : MQ9
Durée du module :85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de : Effectuer les opérations de facturation et d'encaissement

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Procédures de caisse, consignes
- Taux de TVA

A l'aide de :

- Matériels et documents de facturation
- Fonds de caisse, Terminaux de paiement
- Bordereaux de remise de caisse (chèques, espèces, ...)
- Technologies de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Respect des directives ;
- Respect des politiques de l'établissement ;
- Exactitude des calculs ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : FACTURATION ET ENCAISSEMENT

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Eléments contenus**
Préparer le matériel de caisse	Préparation adéquate et en quantité suffisante du matériel de caisse Mise en service appropriée des terminaux et imprimantes	Matériel de facturation et de caisse : Bons ; - Bordereaux pour cartes de crédit ; - Calculatrice ; - Factures ; - Mains courantes ; - Tests registres.
Préparer, et présenter l'addition	Exécution correcte des opérations de saisie de données Addition exacte, complète et sans erreur Utilisation efficace des terminaux ou caisses enregistreuses Conformité des factures par rapport aux lois Réponses adéquates aux questions du client ou de la cliente au sujet de l'addition Règlement rapide et discret des erreurs d'addition	<u>La facture et la note client :</u> -La différence entre la note et la facture -Le calcul du hors taxes et de la taxe sur la valeur ajoutée a partir du toutes taxes comprises <u>Les règlements</u> : -les différents modes et leur utilisation : • Espèces • Chèques • Cartes de paiement • Chèques de voyage • Titres de restaurant • Les opérations de change

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : FACTURATION ET ENCAISSEMENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Percevoir les paiements et fermer la caisse	Vérification rigoureuse des sommes perçues et remises Application stricte des règles et des méthodes relatives à la manipulation de l'argent Utilisation appropriée des systèmes de paiement par carte de débit et de crédit Manipulation sécuritaire et confidentielle des cartes de la clientèle Vérification systématique des informations nécessaires à l'encaissement par carte de crédit Rapidité du traitement des paiements	Tenue de différents documents associés au paiement la main courante et son application informatique les règles de sécurité liées à la manipulation d'un dépôt de caisse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Métier et formation
Code du module :**MC1**
Durée du module :34h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :Se situer au regard du métier et de la démarche formation

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Directives, de visites d'hôtels et de conférences sur le métier de serveur ;

A l'aide de:

- Du rapport de l'analyse de la situation de travail ;
- Du programme de formation ;
- De documents pertinents (dépliants touristiques, répertoires d'hôtels, de restaurants, etc.) ;
- De sites Internet pertinents

Critères généraux de performance :

- Utilisation judicieuse du programme de formation ;
- Repérage pertinent des renseignements ;
- Exactitude de l'interprétation des informations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module :METIER ET FORMATION

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Eléments contenus**
S'informer sur le marché du travail dans le domaine de l'hôtellerie et de la restauration	Identification juste des taches, de leur contexte de réalisation et des conditions de travail Justesse des informations sur le contexte de la formation Explication pertinente des habiletés ; Explication appropriée des aptitudes ;	Perspectives d'emploi Rémunération Critères et processus de sélection des candidats Tâches Conditions de travail Contexte de réalisation des tâches
Déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour pratiquer le métier de technicien en hôtellerie- restaurant	Informations précises en rapport au projet de formation	Distinction entre les termes habileté, aptitude et Connaissance Recherche des habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances essentielles au travail restaurant
S'informer sur le projet de formation		Démarche de formation, modes d'évaluation et sanction des études. Équipement en place, ateliers, etc.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : HYGIENE ET SECURITE
Code du module : MC2
Durée du module :102h

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Respecter et se conformer aux règles d'environnement, d'hygiène et de sécurité

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques
- Réglementation ; Document unique (plan et consignes de sécurité, plan
- D'évacuation, fiche d'entreprise ; Étiquetages des denrées alimentaires
- Tiquetages des produits d'entretien

A l'aide de:

- Équipements de protection individuelle et collective ;
- Produits, matériels et
- Équipements de nettoyage et de désinfection ;
- Produits d'entretien, fluides, énergies
- Pictogrammes

Critères généraux de performance :

- Les opérations de nettoyage et d'entretien sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène
- Et de sécurité et d'environnement.
- Les règles de conservation des produits sont respectées.
- Les tâches concourant à la réalisation de la production sont effectuées dans un souci constant
- De prévention des risques en adoptant des gestes et postures adaptés.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : HYGIENE ET SECURITE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Respecter l'environnement	Pertinence de l'utilisation raisonnée et adaptée des énergies, des fluides et des produits d'entretien Respect des règles de recyclage des emballages, de gestion des déchets Conformité du tri sélectif	La gestion des déchets et des graisses (tri sélectif, composts, compactage,…) - La prévention de la pollution des eaux, - L'utilisation raisonnée des produits chimiques, - Le choix des matériels, - Le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité, …)
Respecter les normes d'ergonomie, de sécurité et d'hygiène .	Hygiène corporelle et vestimentaire conforme Tenue professionnelle complète Utilisation adaptée des équipements de protection individuelle et collective (gants à usage unique, gants – tablier de protection, masque papier, … Gestes et postures adaptées, Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection	**Hygiène et prévention en milieu professionnel** les recommandations et réglementations relatives à ; 1- d'hygiène personnelle : corporelle et vestimentaire 2- professionnelle : La prévention des risque s sur le lieu du travail ; Repérage des risques liés à la profession Les mesures de prévention individuelle et collectives 3-de santé et d'ergonomie. : Les gestes et postures adaptes 4-de sécurité : La conduite à tenir en cas d'accident, contrôle
Appliquer les protocoles et procédures de nettoyage (locaux et matériels	Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection Utilisation adaptée des équipements de protection individuelle et collective	Risques lies à l'utilisation des produits de nettoyage et désinfection

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE
Code du module :**MC3**
Durée du module :85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Garantir la qualité et la sécurité alimentaire

Conditions d'évaluation :

- Individuellement

A partir de :

- Réglementation, plan de maîtrise sanitaire, document unique

A l'aide de:

- Matières premières,
- Fiches produit.
- Plan national nutrition santé.
- Plan alimentaire.
- Menus, cartes, supports de vente
- Tableau énergétique des aliments
- Besoins spécifiques de la clientèle

Critères généraux de performance :

- Satisfaction de la clientèle
- Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes
- Participation au maintien de la qualité globale
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : HYGIENE ET SECURITE ALIMENTAIRE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Appliquer des principes de nutrition et de Diététique	Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire dans les conseils à apporter à la clientèle Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de cuisson, …) Conformité de la procédure des prélèvements des plats témoins	L'environnement juridique de l'entreprise Les modes de consommation Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique
Contrôler la qualité organoleptique des matières premières	Qualité de l'analyse organoleptique des produits, des fabrications Pertinence des défauts éventuels repérés	Les comportements alimentaires Hygiène des méthodes Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels La dimension nutritionnelle des produits alimentaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : FRANÇAIS
Code du module :MC 4
Durée du module :102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Converser en français lors du service en salle

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Situation propres au travail en salle

A l'aide de:

- D'un cahier de réservations ;
- De menus ;
- De bons de commandes ;
- De factures

- **Critères généraux de performance :**

- Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ;
- Clarté de l'élocution ;
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles ;
- Rythme de conversation approprié.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : FRANÇAIS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Converser en français dans des situations courantes,	Qualité de l'expression orale (clarté,) Qualité de l'expression écrite Adaptation du niveau de langage compte tenu de la personne	Scénarios de conversation possible pour différentes situations : Prise de réservation ; - arrivée d'un client ; présentation des menus et des mets ; - prise de commande ;- service ; - départ du client
Maîtriser le vocabulaire spécifique à la restauration	Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à 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
utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,	Richesse du vocabulaire,	Particularités de la langue française pour la conversation courante. les différentes règles de préséance les plus usuelles Expressions courantes pour décrire et proposer apéros et digestifs ; - menu , plat du jour ; - spécialité du chef ; - poissons ; - mets à la carte ; - desserts.
Rédiger des documents simples à caractère professionnel **:(** un questionnaire de satisfaction, un menu, un bon	Pertinence de l'exploitation de la documentation Justesse de la transmission de l'information	Technique de la langue à l'écrit , règles de rédaction. Abréviations, codes et symboles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module: COMMUNICATION ET COLLABORATION
Code du module : MC5
DUREE :102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de : communiquer et travailler en équipe

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Des politiques et des procédures de l'entreprise.
- Guide de bonnes pratiques

A l'aide de :

- Plannings de production, planning de service, plannings du personnel
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Technologie de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Cohérence de la planification avec le travail à effectuer et les consignes reçues
- Respect des textes règlementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Utilisation appropriée d'un vocabulaire adapté, clair et précis
- Pertinence de la communication écrite et orale
- Utilisation rationnelle des outils de communication
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : COMMUNICATION ET COLLABORATION

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Eléments de contenus**
Adopter une attitude et un comportement professionnels	Conformité de la tenue professionnelle Respect des horaires de travail (ponctualité), du règlement intérieur Respect de l'application du principe de la marche en avant Capacité à travailler en équipe (solidarité, entraide) Autonomie dans le travail Maitrise de soi Capacité d'adaptation et de réactivité Implication, motivation, curiosité professionnelle Information à la hiérarchie	Les règles de vie au sein :de l'entreprise : le règlement intérieur Les attitudes et comportements professionnels : Hygiène et santé de la main d'œuvre **:** l'hygiène corporelle la tenue professionnelle lavage hygiénique des mains
Appliquer les plannings de service	Respect des plannings de service Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à l'équipe	L'aménagement du temps de travail : Le personnel :
Rendre compte de son travail	Qualité de l'expression écrite Structuration de l'argumentation Clarté de l'information Pertinence des technologies de l'information et de la communication utilisées	La rédaction et la diffusion de messages :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : ANGLAIS
Code du module : MC6
DUREE : 102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- Le stagiaire doit être capable de : communiquer en langue anglaise lors du service

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Des politiques et des procédures de l'entreprise.

A l'aide de :

- Technologie de l'information et de la communication
- Registre des langues

Critères généraux de performance :

- Formulation claire et univoque ;
- Utilisation exacte du vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

. **Module :**ANGLAIS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Savoir se présenter de façon professionnelle	Rythme de conversation appropriée ;	Scénarios de conversation possible pour différentes situations : - Prise de réservation ; - Arrivée d'un client ; - Présentation des menus et des mets ; - Prise de commande ; - Service ; - Départ d'un client
Comprendre les questions immédiates et factuelles des clients étrangers	Niveau de langage approprié aux communications professionnelles	
Maîtriser le vocabulaire spécifique à la restauration	Maîtrise les termes techniques et professionnels	vocabulaire général et professionnel propre au monde de l'hôtellerie en particulier à la restauration : La définition des termes culinaires et des principales appellations des boissons et mets Vocabulaire spécialisé du service de la restauration :
Utiliser des formules d'accueil adaptées à l'interlocuteur	Utilisation du vocabulaire approprié à la situation ; Vocabulaire professionnel adapté aux clients ;	Registre de langue, formules de Politesse
Questionner les clients étrangers pour clarifier les points équivoques et mieux identifier ses besoins	Clarté de l'élocution, Qualité de l'expression orale (clarté,)	
rédiger des documents simples	Qualité de l'expression écrite Justesse de la transmission de l'information	Technique de la langue à l'écrit , règles de rédaction Abréviations, codes et symboles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module :LANGUE FACULTATIVE (ALLEMAND)
Code du module : MC7
DUREE :85H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- Le stagiaire doit être capable de : communiquer en langue allemande lors du service .

Conditions d'évaluation :

- Individuellement.

A partir de :

- Des politiques et des procédures de l'entreprise.

A l'aide de :

- Technologie de l'information et de la communication

Critères généraux de performance :

- Formulation claire et univoque ;
- Utilisation exacte du vocabulaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module :LANGUE FACULTATIVE (ALLEMAND)

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Maîtriser les bases grammaticales	Pertinence de l'exploitation de la documentation ;	Les articles, les pronoms et les quantifieurs - Les adjectifs - Les verbes courants - La négation et l'interrogation - Les temps simples
Acquérir le vocabulaire de base spécifique à la restauration	Justesse de la transmission de l'information	Vocabulaire général propre au monde de l'hôtellerie en particulier à 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
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées lors du service en salle,	Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé	Particularités de la langue pour la conversation courante. les différentes règles de préséance les plus usuelles Expressions courantes pour décrire et proposer apéros et digestifs ; - menu, plat du jour ; - spécialité du chef ; - poissons ; - mets à la carte ; - desserts

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module :INFORMATIQUE
Code du module : MC8
Durée du module :

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de : Utiliser l'outil informatique

Conditions d'évaluation :

- Seul

A partir de :

- Procédure de communication intra service et inter service
- Consignes
- Politique commerciale de l'établissement

A l'aide de:

- Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la
- Communication
- Fiches de procédure de gestion de l'information

Critères généraux de performance :

- Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication
- Législation en vigueur relative à l'exploitation des informations
- Application stricte des mesures de sécurité ;
- Exploitation correcte des logiciels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module :INFORMATIQUE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
choisir le support d'information le plus adapté à la situation	Respect des règles d'utilisation ; Exploitation correcte des périphériques.	Ordinateur et évolution Les circuits logiques Codage et numération .Formalisation de la notion d'ordinateur Architecture de l'ordinateur .Système d'exploitation Les réseaux
Utiliser ces logiciels dans le fonctionnement quotidien de l'activité	Utilisation adéquate des logiciels	Langages de programmation Ouverture d'un logiciel : arborescence des fichiers, Logiciels fréquemment utilisés
Établir des documents professionnels	Mise en forme correcte des documents ; Utilisation optimale dans l'élaboration des documents liés à l'activité ;	Utilisation des bases de données documents professionnels

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : MATHEMATIQUE
Code du module : MC9
Durée du module :102H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :Résoudre les problèmes mathématiques liés au métier

Conditions d'évaluation :

- Seul

A partir de :

- Directives et consignes orales ou écrites

A l'aide de :

- Carnets de bons ;- Progiciels, caisses

Critères généraux de performance :

- Utilisation correcte et judicieuse des moyens mnémotechniques ;
- Conformité des opérations avec la législation ;
- Enregistrement complet, clair et précis des données ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : MATHEMATIQUE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Maîtriser les propriétés de base nécessaires aux mathématiques	Utilisations correctes des formules	fonctions et inéquations programmation linéaire logarithmes - exponentielles
Analyser et interpréter les tableaux ou graphiques statistiques	Utilisation appropriée des matériels et supports ; -Sens de l'organisation ; - Enregistrement complet, clair et précis des données ;	**Statistiques appliquées à la gestion** 1°) à une variable – observations et présentation des résultats 2°) à deux variables
Etablir le calcul des coûts et des ratios,	Utilisation correcte et judicieuse des moyens mnémotechniques Respect des procédures de travail Exactitudes des calculs	suites intérêts simples – escompte intérêts composés - actualisation - équivalence

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : APPROVISIONNEMENT
Code du module : MC10
Durée du module :70H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

- A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de : Recenser les besoins d'approvisionnement

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Cahier des charges,
- Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la Sécurité,
- Guide de bonnes pratiques,
- Plan de maîtrise sanitaire

A l'aide de:

- Fiches produits ;
- Fiches techniques ; Documents d'approvisionnement (bons
- D'économat, fiches de marché, bons de commandes …)

Critères généraux de performance :

- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue
- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : APPROVISIONNEMENT

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Déterminer les besoins en consommable set en petits matériels en fonction de l'activité prévue	Cohérence des besoins définis en fonction de l'activité Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue	le calcul des quantités à commander outils de gestion des approvisionnements le calcul du rendement L'identification des équivalences poids / pièce / portion, des contenances les types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration La saisonnalité des produits
Renseigner les documents d'approvisionnement	Respect des procédures et des consignes Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement	la rédaction du bon de commande Les modes de transmission de la commande

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : STOCKAGE
Code du module : MC11
Durée du module :80H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Stocker les produits selon les normes

Conditions d'évaluation :

- Individuellement ;

A partir de :

- Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité,
- Guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire
- Documents et données informatiques pour la gestion des stocks,
- Progiciel de gestion intégrée

A l'aide de:

- Documents commerciaux (bons de livraison, bons de réception, factures)
- Matériels de stockage
- Documents de traçabilité
- Produits bruts, semi-élaborés et élaborés

Critères généraux de performance :

- Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs
- Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées, selon la nature des produits et les méthodes de valorisation des stocks
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE :STOCKAGE DES PRODUITS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs : Concordance produits commandés et produits Livrés Précision des informations transmises à la hiérarchie	les documents d'approvisionnement : bon de livraison, bon de réception , facture Le repérage des mentions obligatoires de la facture, la définition et le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte) Le calcul du coût d'achat- les critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits les outils de contrôle et de suivi les procédures de refus, et le traitement des anomalies
Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement	Conformité des opérations de déconditionnement et de conditionnement dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité : Différenciation des locaux Élimination des déchets Prélèvements sur plats cuisinés Étiquetages Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie	Le matériel et des procédures de conditionnement et de déconditionnement Les protocoles de décongélation et de congélation L'identification du protocole de refroidissement et de conservation, et sa justification la traçabilité, et l'énumération des pratiques en fonction des concepts de restauration la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : STOCKAGE DES PRODUITS

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Stocker les produits	Conformité de l'identification et du classement des produits par famille Respect des zones et températures de stockage Conformité du stockage selon la méthode de valorisation des sorties de stock retenue Respect de la réglementation, des procédures et des consignes Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie	les bons d'entrée, les bons de sortie, les fiches de stock les zones de stockage par grandes familles de produits températures réglementaires de stockage Le recensement des « bonnes pratiques » (rangement, ergonomie, …) La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production, …) La production et l'utilisation du froid
Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	Conformité de l'actualisation des fiches de stock tant en quantité qu'en valeur Conformité de l'état des stocks après enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie Maîtrise des outils de gestion mis à disposition Exploitation pertinente des informations fournies par les outils de gestion	l'utilisation d'un tableur : conception et mise en forme de tableaux et de graphiques, insertion de fonctions simples (somme, moyenne, minimum, maximum)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE QUALIFIANT

Module : GEOGRAPHIE TOURISTIQUE

Code du module : MC 12
Durée du module :51H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Présenter la prestation dans son contexte historique, géographique et culturelle

Conditions d'évaluation

- Individuellement.

A partir de :

- Procédures et politiques de l'établissement

A l'aide de :

- Carte géographique, brochures publicitaires,

Critères généraux de performance :

- Clarté et précision du vocabulaire utilisé
- Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle
- Satisfaction de la clientèle
- Pertinence de l'information collectée
- Pertinence de l'information produite

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : GEOGRAPHIE TOURISTIQUE

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments de contenus
Informer la clientèle sur les principales attractions touristiques ou points d'intérêt dans la ville /région	Clarté et précision du vocabulaire utilisé Les règles de tenue, de préséance sont respectées.	Carte géographique, brochures publicitaires différents circuits du pays
Connaître l'histoire de la restauration et son évolution :	Pertinence des informations transmises aux clients	LES EVOLUTIONS DES ARTS DE LA TABLE. : Lien entre histoire, culture et mise en place Le nouveau matériel Les nouvelles tendances
Situer géographiquement les vignobles algérien**s**	Pertinence des informations transmises aux clients Maitrise du vocabulaire professionnel	Différentes régions viticoles en Algérie sur cartes Appellations spécifiques des vins Productions spécifiques Caractéristiques de dégustation **:**
Situer géographiquement chaque produit	Pertinence des informations transmises aux clients Maitrise du vocabulaire professionnel	Produits Du territoire algérien Les produits européens les plus connus : – leur origine ; – leur production
Connaître la diversité des sociétés et la richesse des cultures.	Identification juste des cultures de chaque société	Sociétés et développement durable L'Algérie dans l'Union européenne

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : RECHERCHE D'EMPLOI
Code du module : MC12
Durée du module : 30H

Objectif modulaire

Comportement attendu :

A l'issue de cette unité le stagiaire doit être capable de :

- Rechercher un emploi

Conditions d'évaluation :

- Seul

A partir de :

- Consignes et documentation

A l'aide de :

- Moyens de communication

Critères généraux de performance :

- Cohérence et réalisme du plan de recherche d'emploi ;
- Respect des règles d'écriture et de grammaire ;
- Qualité du curriculum vitæ ;
- Qualité de la lettre de présentation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Module : RECHERCHE D'EMPLOI

Objectif intermédiaire	**Critères particuliers de performance**	**Objectif intermédiaire**
Rédiger un plan de recherche d'emploi ;	Identification réaliste des types d'emplois et des employeurs visés	Types d'emplois et des employeurs visés Les étapes d'un plan de recherche d'emploi
Rédiger son curriculum vitæ ;	Clarté des informations inscrites ; Présentation soignée ;	
Rédiger une lettre de présentation personnelle	Pertinence du texte de la lettre avec l'emploi postulé ; Respect des normes de présentation d'une lettre	
Effectuer une relance auprès des personnes-ressources et des employeurs sollicités ;	Identification juste et complète des étapes d'une relance ; Suivi approprié selon le contexte et les démarches antérieures faites.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

V- STAGE D'APPLICATION EN ENTREPRISE

Spécialité :HOTELERIE OPTION : restaurant
Durée: 432H

Le stage d'application en entreprise est une activité complémentaire aux objectifs du programme de formation. Il se déroule en milieu professionnel. Cette activité permet aux stagiaires de s'initier à l'exercice de la profession.

Buts :

- La mise en pratique des acquis dans la réalité professionnelle ;
- L'adaptation aux conditions d'exercice du métier et à l'organisation du travail,
- La détermination des écarts éventuels entre les méthodes acquises en formation et celles utilisées en entreprise ;
- Le développement de l'autonomie du stagiaire.

Organisation du stage :

L'équipe pédagogique chargée de l'encadrement des stagiaires organise le stage comme suit :

1. Préparation du stage :

Cette préparation consiste à :

- Arrêter les modalités du suivi des stagiaires ;
- Fixer les critères d'appréciation permettant de vérifier l'atteinte des objectifs du stage ;
- Elaborer un planning du développement du stage (pendant la formation, à la fin de formation, durée, etc.)
- Etablir des contacts avec les entreprises pour l'accueil des stagiaires.

2. Déroulement du stage :

L'équipe pédagogique veille au bon déroulement du stage, pour cela, une concertation permanente doit être établie entre stagiaire- enseignant -tuteur, pour harmoniser la formation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Evaluation du stage :

A la fin du stage, une évaluation permet de vérifier l'atteinte des objectifs assignés à ce stage. Les modalités d'évaluation peuvent revêtir plusieurs formes : Mémoire, rapport de stage, réalisation d'objets, etc.…

N.B : L'équipe pédagogique qui assure l'encadrement des stagiaires élabore la fiche du stage d'application en entreprise selon le modèle suivant :

Objectif du stage	Suivi du stagiaire	Critères d'appréciation
- Se familiariser avec la réalité de l'exercice du métier. - Observer le contexte de travail, structure de l'entreprise, équipement, évolution technologique, conditions de travail, relations interpersonnelles, santé et sécurité. - S'intégrer à l'équipe de travail. - Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution. - Tenir un journal de bord faisant état des tâches effectuées au cours du stage. - Établir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises encours de formation. - Discuter de la justesse de sa perception du métier avant et après le stage : milieu de travail, pratiques professionnelles.	- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable au sein de l'entreprise. - Assurer l'encadrement périodique des stagiaires. - Intervenir efficacement et - Avec diligence en cas de difficultés ou de problèmes. - Maintenir une collaboration étroite entre l'établissement de formation et l'entreprise.	- S'informe sur l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées. - Respecte les politiques de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à exécuter en tant que stagiaire et les horaires de travail. - Participe à l'exécution de tâches du métier. - Note dans son journal de bord ses observations sur les tâches exécutées.

Modalités d'évaluation :
L'évaluation sera conduite à partir :
- Compte rendu de stage.
- Travail réalisé par le stagiaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MATRICE DES MODULES DE FORMATION

Spécialité : HOTELLERIE OPTION :RESTAURANT **DUREE :2448**

Durées			102H	119H	119H	102H	85H	85H	102H	102H	51H	70H	80H
	M C / M Q / Ordre		Prévention, d'hygiène et sécurité	Français	Anglais	Communication et collaboration	Langue facultative	hygiène alimentaire	Informatique	Mathématique	Géographie touristique	Approvisionnement	Stockage
			1	2	3	4	9	10	12	13	14	19	20
102H	ENTRETIEN DES LOCAUX, ET MATERIELS	5	*	*	*	*	*	*		*		*	*
102H	RELATIONS PROFESSIONNELLE	6		*	*	*	*						
119H	MISE EN PLACE DE LA SALLE	7	*	*	*	*	*	*				*	*
119H	PRISE EN CHARGE DU CLIENT	8		*	*	*	*		*				
119H	MENUS ET METS	11	*	*	*		*		*		*		
85H	LA PRISE DE COMMANDES	15		*	*		*		*				
119H	SERVICE DES BOISSONS	16	*	*	*	*	*	*			*	*	*
119H	SERVICE DES METS	17	*	*	*	*	*	*			*	*	*
85H	FACTURATION ET ENCAISSEMENT	18		*	*		*		*	*			

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE REPARTITION HORAIRE SEMESTRIELLLE DES MODULES

Code module	**Désignation de Module**	**Semestre 1**				**Semestre2**			
		Cours	**TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**	**Cours**	**TD et/ ou TP**	**Total hebdo**	**Total semestre**
M1	Métier et formation	**1h**	**1h**	**2h**	**34h**				
M2	Prévention, hygiènes et sécurité	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**				
M3	Français	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**				
M4	Anglais	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**				
M5	Communication et collaboration	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**				
M6	Entretien des locaux, et matériels	**2h**	**4h**	**6h**	**102h**				
M7	Relations professionnelles	**2h**	**2h**	**4h**	**68h**	**1h**	**1h**	**2h**	**34h**
M8	Mise en place de la salle					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**
M9	Prise en charge du client					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**
M10	Langue facultative					**2h**	**3h**	**5h**	**85h**
M11	Qualité Alimentaire					**2h**	**3h**	**5h**	**85h**
M12	Menus et mets					**2h**	**5h**	**7h**	**119h**
M13	Informatique					**1h**	**2h**	**3h**	**51h**
Totaux				**36 h**	**612 h**			**36 h**	**612 h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

TABLEAU DE REPARTITION HORAIRE SEMESTRIELLLE DES MODULES(suite)

Code module	Désignation de Module	Semestre 3				Semestre 4				
		Cours	TD et/ ou TP	Total hebdo	Total semestre	Cours	TD et/ ou TP	Total hebdo	Total semestre	Stage pratique
M13	INFORMATIQUE	1h	2h	3h	51h					
M14	MATHEMATIQUE	2h	4h	6h	102h					
M15	GEOGRAPHIE TOURISTIQUE	1h	2h	3h	51h					
M16	LA PRISE DE COMMANDES	2h	3h	5h	85h					
M17	SERVICE DES BOISSONS	2h	5h	7h	119h					
M18	SERVICE DES METS	2h	5h	7h	119h					432h
M19	FACTURATION ET ENCAISSEMENT	2h	3h	5h	85h					
M20	APPROVISIONNEMENT					6g	8h	14h	70h	
M21	STOCKAGE					4h	12h	16h	80h	
M22	**RECHERCHE D'EMPLOI**					2h	4h	6h	30H	
Totaux				36 h	612 h			36 h	180h	

Fait

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر