الجمهـورية الجزائـريـة 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

قاسـي الطـاهـر

Institut National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

KACI TAHAR

Programme d'études

Hôtellerie option : Restaurant

Code N° HTO0701

Comité technique d'homologation

Visa N° HTO 20-12-18

CAP

II

2018

9 شارع اوعمروش محندأولحاج طريق حيدرة سابقا الابيار الجزائر

09 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

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 l'approche par compétences (APC) qui exige notamment la participation du milieu professionnel.

Le programme d'études (PE) est le troisième des trois documents qui accompagnent le programme de formation. Il traduit les activités et les compétences décrites dans les deux premiers documents (référentiel des activités professionnelles et référentiel de certification) en modules de formation et conduit à l'obtention du diplôme de Certificat de Maitrise Professionnelle (C.A.P) en Hôtellerie Option : Restaurant.

Ce programme est défini par objectifs déterminés à partir des compétences développées lors de l'analyse de la spécialité en situation réelle de travail. Un comportement attendu est formulé pour chaque module aussi bien professionnel que complémentaire : 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 de la formation est de deux semestres à raison de 612 h/ semestre.

La durée de stage pratique est de 02 semaines,

Le programme d'études comporte 05 modules qualifiants et 05 modules complémentaires répartis en (02) semestres de formation.

La durée de chaque module est indiquée tout au long du programme.

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 DU PROGRAMME D'ETUDES

Spécialité : Hôtellerie Option : Restaurant

Durée de la formation : 1224h

Code	Désignation des modules	Durée
MQ1	Technologie professionnelle	**143h**
MQ2	Nettoyage/entretien	**128h**
MQ3	Travaux d'approvisionnement	**143h**
MQ4	Travaux de service	**143h**
MQ5	Relation/Communication	**143h**
MC1	Législation hôtelière	**64h**
MC2	Hygiène et sécurité	**64h**
MC3	Calcul	**34h**
MC4	Technique d'expression	**79h**
MC5	Anglais	**79h**
MC6	Organisation hôtelière	**68h**
MC7	Informatique	**64h**
Stage pratique		**72h**
Total		**1224h**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II : FICHE DE PRESENTATION DES MODULES QUALIFIANTS

Fiche de présentation du module

Module : **Technologie professionnelle**

Code : **MQ1**

Durée :**143h**

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de s'initier au métier

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

-Fiche technique

-les menus

-services d'exploitation

A l'aide de :

-mobilier et matériel d'un restaurant

Critères généraux de performance:

- Identification exactes des différents mobiliers et matériels d'un restaurant
- Manipuler avec soin le mobilier et le matériel
- Bonne lecture de la carte de restaurant
- Interprétation exacte des menus choisis

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliers de Performance**	**Eléments Contenus**
identifier le restaurant et le personnel	Identification exacte du restaurant et son personnel	• Le restaurant : ➢ Définition ➢ Situation ➢ Aspect du restaurant ➢ Les services annexes ✓ Services annexes d'exploitation ✓ Services annexes de fonctionnement • Le personnel : ➢ Qualité requises ✓ Physiques ✓ Morale ✓ Intellectuelles ✓ Professionnelles ➢ Ordre hiérarchique de la brigade de restaurant : ✓ Définition ✓ Composition (Organigramme) ✓ Fonctions et tâches
Identifier le mobilier et matériel	Identifier exactement le mobilier et matériel du restaurant	• Le mobilier ➢ Mobilier destiné au service ✓ Tables de services ou consoles ✓ Guéridon ✓ Buffets ✓ Voitures de service ✓ Chariots ➢ Mobilier à usage des clients : ✓ Tables ✓ Sièges • Le matériel ➢ L'argenterie ➢ Verrerie ➢ Vaisselle ➢ Linge
Définir les différentes phases de la mise en place	Définir exactement les différentes phases de mise en place	• Les différentes phases de mise en place ➢ Alignement de tables ➢ Le nappage ➢ Alignement des chaises ➢ Mettre les différentes pièces de mise en place

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identifier les différents services d'exploitation	Identifier exactement lesdifférents services d'exploitation	Les différents services d'exploitation • Cafétéria : ➢ Définition des termes techniques en caféterie • Bar • Le salon
Identifier les différentes formules de restauration	Identifier les différentes formules de restauration	• Les formules de restauration : ➢ La restauration traditionnelle ➢ La restauration a thème ➢ La restauration rapide
Identifier les différents bons	Identifier correctement les bons	• Les différents bons : ➢ Le bon paragon ➢ Le bon de prélèvement ➢ Le bon de commande • Le circuit des bons
Identifier les différents services	Identification correcte des différents services	• Définition des services à pratiquer : ➢ Plat sur table ➢ serviceà l'assiette ➢ service à l'assiette clochée ➢ Service à l'anglaise ➢ Service à la française ➢ Service à la russe ou au guéridon
Définir les différents menus	Définition adéquate des différents menus	• Les différents types de menus ➢ Menu à prix fixe ✓ Avec choix ✓ Sans choix ➢ Menu diététique ➢ Menu enfants ➢ La carte
Identifier la carte de restaurant	Identification exacte de la carte de restaurant	• Définition • Elaboration des cartes et menus ➢ Responsabilité des 3parties ✓ Direction ✓ Chef de cuisine ✓ Directeur de restaurant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : **Nettoyage/Entretien**

Code : **MQ2**

Durée :**128h**

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de nettoyer la salle et les annexes et entretenir certains matériels de service.

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Manuels
- Etiquettes sur les produits

A l'aide de :

- Matériels de nettoyage
- Produits d'entretien
- Meubles de rangement
- Matériel de rangement

Critères généraux de performance:

- Choix des produits adaptés aux matériaux à nettoyer
- Choix des matériels adaptés aux matériaux à nettoyer et aux produits à utiliser
- Utilisation adéquate des produits
- Manipuler avec soin le matériel
- Bon rangement des matériels propres
- Respect des règles d'hygiène

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliers de Performance**	**Eléments Contenus**
Choisir les outils et produits adaptés à la nature du nettoyage	Utilisation correcte des produits et des outils	• Les différents outils • Les différents produits • Sélection des outils et produits adaptés à la nature du nettoyage
Procéder au nettoyage de la salle et des annexes et certains matériels de service	Utilisation correcte des techniques de nettoyage	Techniques de nettoyage : • Balayage • Dépoussiérage • Lavage • Essuyage • Lustrage Rangement des matériels propres : • Alignement • Empilage • Classement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : **Travaux d'approvisionnement**

Code : **MQ3**

Durée :**143h**

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'approvisionner la salle et les annexes

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Bons d'échange
- Bons de réquisition

A l'aide de :

- Chariot ou panière
- Local ou meuble de rangement
- Plateaux
- Casiers
- Mobilier de rangement

Critères généraux de performance:

- Manipuler le linge avec soin
- Transporter avec soin le matériel
- Manipuler les denrées avec soin
- Déceler les erreurs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliers de Performance**	**Eléments Contenus**
Approvisionner la salle et l'officeen linge	• utilisation exacte du bond'échange • Manipulation du linge avec soin • Déceler les erreurs avec exactitude	Transmettre le linge sale au service de nettoyage : • Comptage du linge dans chaque catégorie • Transport du linge sale Réceptionner et contrôler le linge propre : • Comptage du linge dans chaque catégorie • Empilage • Classement Récupérer le linge propre • Transport du linge propre • Techniques de rangement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Approvisionner la salle et les annexes en matériels	• Transporter avec soin le matériel • Identifier correctement les différentes catégories de matériels • Manipuler avec soin le matériel	Transporter le matériel en salle : • Catégories des matériels • Techniques de transport du matériel Techniques de rangement du matériel : • Classement • Alignement • Empilage
Approvisionner la salle et les annexes en denrées alimentaires	Manipuler les denrées alimentaires avec soin Déceler les erreurs	Transmettre le bon de réquisition au service distributeur : • Bon de réquisition • Localisation du service distributeur Transporter les denrées à la salle ou aux annexes et les mettre à la disposition : • Localisation du lieu de stockage • Techniques de rangement

Fiche de présentation du module

Module : **Travaux de service**

Code : **MQ4**

Durée : **143h**

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de réaliser les travaux de service

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Bon de commande
- Annonce

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

A l'aide de :

- Matériel d'empilage
- Matériel de transport
- Matériel d'enlèvement

Critères généraux de performance:

- Respect des indications du bon
- Annoncer clairement les messages
- Respecter la présentation et la disposition des mets
- Exécuter avec rapidité
- Opérer avec sécurité et efficacité
- Disposer avec soin le matériel sur les tables

Objectifs Intermédiaires	Critères Particuliers de Performance	Eléments Contenus
Participer à la carcasse et à la mise en place	• Manipuler le mobilier avec soin	Technique de transport du mobilier : • Soulèvement • Déplacement • Disposition Mise en place des tables et des consoles : • Dispositions des couverts (Transport, Disposition, Alignement) • Technique de rangement du mobilier de service (Classement, Rangement, Empilage)
Transporter les mets et les boissons des annexes à la salle	• Respecter la présentation et la disposition des mets	• Particularité de service des mets • Techniques d' :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	• Exécuter avec rapidité	○ Empilage ○ Transport ○ Dépôt
Débarrasser les tables du matériel sale	• Opérer avec habilité, discrétion, propreté, rapidité et adresse	• Techniques de débarrassage : ○ Sélection du matériel ○ Enlèvement ○ Empilage
Transporter le matériel sale à la plonge	• Opérer avec rapidité, sécurité et efficacité	• Techniques de transport • Organisation de la plonge
Disposer le matériel propre sur les tables	• Disposer avec soin le matériel sur les tables • Opérer avec habilité, discrétion, propreté, rapidité	• Disposition du matériel sur la table

Fiche de présentation du module

Module : **Accueil**

Code : **MQ5**

Durée : **143h**

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'accueillir la clientèle

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Cartes des mets et des vins

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

A l'aide de :

- Vestiaires

Critères généraux de performance:

- Choisir le moment opportun
- Contribuer à établir un climat convivial
- Ranger les vêtements en sécurité

Objectifs Intermédiaires	Critères Particuliers de Performance	Eléments Contenus
Accueillir le client	• Choisir le moment opportun • Assurer un contact de qualité • Respecter les règles de préséance • Contribuer à établir un climat convivial	• Règles élémentaires de savoir vivre • Formules de politesse • Techniques d'accueil : o Orientation o Installation o Distribution des cartes
Assurer le rangement des vêtements de la clientèle	• Ranger les vêtements en sécurité	• Règles élémentaires de savoir vivre • Techniques de rangement vêtements

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Législation hôtelière

Code : MC1

Durée : 64h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'identifier le cadre légal qui régit la relation employeur et employé.

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Cas concrets

A l'aide de :

- Textes et lois

Critères généraux de performance :

- Repérage correct des informations régissant chaque situation
- Interprétation juste des différentes dispositions légales

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliers de Performance**	**Eléments Contenus**
Définir les notions de base de la législation	• Interprétation juste des lois liées à la relation du travail	• Le droit
Définir les droits et les obligations de l'employé et l'employeur	• Définition correcte des termes juridiques	• Droit et obligations de l'employeur • Droits et obligations de l'employé • Le recrutement • Le contrat de travail • Durée légale • Repos – Absences et congés
Définir les dispositions légales contre les risques professionnels	• Définition correcte des concepts	• les conditions de travail et de sécurité • Les maladies professionnelles • Les accidents
Décrire les principales règles d'éthique propre au milieu de travail.	• Description juste des principales règles d'éthique propre au milieu de travail.	• Confidentialité. • Respect de la propriété de l'employeur : • Matérielle : • équipement ; • fourniture ; • etc. • Intellectuelle : • logiciels ; • répertoires. réglementation sur la tenue du personnel

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Décrire les formes juridiques des différentes structures hôtelières.	• Description juste des formes juridiques des différentes structures hôtelières.	• Loi sur les établissements touristiques et règlements; • La compagnie ; • La coopérative ; • La société ; • Propriétaire privé ; • Secteur public ; • Loi sur les permis d'alcool et règlements;
Discerner les responsabilités légales et droites des clients.	• Distinction exacte de la responsabilité légale du réceptionniste envers le client.	• Responsabilité générale ; • Responsabilité par rapport au matérielle ; • Responsabilité du fait d'autrui
Reconnaître les principaux droits et les principales responsabilités du client au regard de la législation qui s'applique aussi à l'industrie hôtelière	• Distinction exacte des responsabilités et devoir du réceptionniste envers le client	• Droit du client. • Loi sur la protection du consommateur et règlements.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Hygiène, sécurité et environnement

Code : MC2

Durée : 64h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de respecter et d'appliquer les règles d'hygiène, sécurité et environnement.

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Simulation de situation de travail

A l'aide de :

- Matériels de sécurité
- Guide de prescription de sécurité

Critères généraux de performance:

- La rapidité de réflexion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Propositions de solutions juste et simple
- Classement des priorités

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliers de Performance**	**Eléments Contenus**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

• Déterminer les principales normes de l'hygiène et sécurité	• Détermination correcte des normes d'hygiène et sécurité	• Principales normes de l'hygiène et sécurité appliquées dans le contexte du métier : définition
• Reconnaître la méthode et le moyen de protection	• Utilisation exacte des méthodes de protection	• Les règles de sécurité des biens et des personnes liés au métier • Les méthodes de protections • Les moyens de protection
• Appliquer les moyens d'intervention	• Application adéquate	• Les mesures d'urgence en cas d'accident N.B (présence de la protection civile)

Fiche de présentation du module

Module : Calcul

Code : MC3

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Durée :34h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable d'utiliser les notions fondamentales du calcul.

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Calculatrice

A l'aide de :

- Des données
- Des exercices
- De formules

Critères généraux de performances :

- Utilisation correcte des formules
- Exactitude des calculs

Objectifs Intermédiaires	Critères Particuliers de Performance	Eléments Contenus
• Définir les nombres	• Utilisation correcte des	• Notions fondamentales

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

entiers et effectuer les opérations d'addition, de soustraction, de multiplication et de division. • Effectuer les calculs de pourcentage, de puissance de racines carrées et de fraction.	opérations. • Utilisation correcte des différentes sortes de calculs.	d'Algèbre : 1- Nombres entiers 2- Addition 3- Soustraction 4- Multiplication 5- Division. • Calcul de pourcentage • Calcul de la puissance • Calcul de la racine carrée. • Calcul des fractions.

Fiche de présentation du module

Module :Technique d'expression

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Code : MC4

Durée :79h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capabled'écrire des phrases et lire des textes en langue française.

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

- Dictionnaire (arabe/français)

Critères généraux de performances :

- Respect des règles de grammaire et d'orthographe
- Traduction exacte

Objectifs Intermédiaires	Critères Particuliersde Performance	Eléments Contenus

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

• Rédiger des phrases, des paragraphes	• Respect des règles de grammaire et d'orthographe	• Notions de base de grammaire et d'orthographe de la langue française
• Traduire les mots techniques	• Traduction exacte	• Terminologie des mots techniques
• Lire des textes en langue française	• Prononciation correcte	• Lecture des textes liés à la spécialité

Fiche de présentation du module

Module :Anglais

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Code : MC5

Durée : 79h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de communiquer avec des clients en langue anglaise

conditions d'évaluation

- Documents
- Livres
- Ecrans projecteurs

critères généraux de performance:

- Clarté de la communication
- Respect des règles grammaticales
- Exactitude de prononciation des mots.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliersde Performance**	**Eléments Contenus**
• Appliquer la communication en anglais sans erreurs de grammaire • Répondre aux différentes demandes d'information et de renseignement en langue anglaise	• Grammaire : L'auxiliaire « to be » et « to have » • Conjugaison : *Les temps simples *Les temps composés • es modes : * La phrase simple * La phrase complexe * La forme affirmative * La forme négative * La forme interrogative • imulation et jeux de rôles exemples de situation * Accueil à l'arrivée du client ou groupe de visiteurs * Accueil au départ du client ou du groupe * Conversation lors d'une réservation ou changement de chambre * Information à donner pour le service restaurant et terminologie de restaurant * Renseignement et enregistrement des bagages - Payement de certaines prestations - Change - Fiche de police à l'hôtel	• Exactitude de prononciation • Absence d'erreur de grammaire • Analyse adéquate de la demande • Pertinence des informations à donner • Clarté d'expression • Exactitude de prononciation • Rapidité de prise en charge

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	- Présentation de certaines localités touristiques - Information touristique en anglais	

Fiche de présentation du module

Module : Organisation hôtelière

Code du module :MC 6

Durée :68h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de :
- Enumérer les différents types d'établissements hôteliers
- Décrire les structures d'un hôtel

Conditions générales d'évaluation :

A partir de :

Des situations réelles ou simulées

A l'aide :

De documents de gestion et d'organisation hôtelière

Critères Généraux De Performance

- Sens d'organisation
- Description exacte des services
- Ordonnancement logique des étapes de travail
- Utilisation appropriée des documents de gestion

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliersde Performance**	**Eléments Contenus**
• Présenter les différents types d'établissement hôteliers • Enumérer et décrire les différentes structures d'un hôtel sur le plan : *Organisation * Missions * Personnel * Relation inter-service	• Présentation exhaustive des établissements hôteliers • Identification précise des différents département aux services • Formulation judicieuse des missions de chaque structure	• Les Différents types d'établissements hôteliers • Les différents modes d'organisation d'un hôtel * Départements hébergement . Missions et organisation . Personnel . Relation inter-service * Département, restauration et banquet . Missions et organisation . Personnel . Les différents types restaurants . Relation inter-service * Département réception . Organisation et missions . Personnel . Relation inter-service * Département activités et approvisionnement . Organisation et missions . Personnel * Service contrôle . Organisation et missions . Personnel * Département commercial

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Informatique

Code du module :MC7

Durée :64h

Objectif du module

Comportement attendu :

A l'issue de ce module, Le stagiaire doit être capable d'utiliser l'outil informatique

- **Conditions d'évaluation :**

A partir de :

-Données

A l'aide de :

-Ordinateur et logiciel d'application

Critères généraux de performance :

-Respect des règles d'utilisation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs Intermédiaires	**Critères Particuliers de Performance**	**Eléments Contenus**
-Décrire un micro-ordinateur	-Description correcte	-Définition de l'informatique -Présentation d'un micro-ordinateur
-Utiliser un logiciel du traitement de texte	-Respect des règles d'utilisation	-Le traitement de texte - WORD
-Consulter et chercher des informations sur Internet	-Respect des règles d'utilisation	Les réseaux : -Internet -Application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر