I N F E P

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut National
de la Formation et de l'Enseignement Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

BTS Hôtellerie option : Réception

Niveau V : Brevet de technicien Supérieur

INFEF/0113/12/16/A

Décembre 2016

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

Institut National de la Formation
et de l'Enseignement Professionnels

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

BTS Hôtellerie option : Réception

Niveau V : Brevet de technicien Supérieur

Décembre 2016

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ce Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **Technicien Supérieur en Hôtellerie Option Réception.**

Cette commission est constituée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, de méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique du secteur de la formation et de l'enseignement professionnels (INFEP et IFEP), de formateurs et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier.

Composition de la commission professionnelle :

Nom & Prénom	Fonctions	Institutions
HALOUANE Nissa	Membre CAAL	CAAL Boumerdes
RAMDANI Rachida	Membre CAAL	CAAL Boumerdes
ADNANE Boualem	Professionnel Chef réceptionniste	Hôtel Mouflon d'or / Ben Aknoun
GUERNI Ali	Professionnel Chef de service	Hôtel Mouflon d'Or /Ben Aknoun
YACINI Mohamed	PEP en Hôtellerie	CFPA Sahel / Boumerdès
LARIBI Toufik	PSFEP1 en Hôtellerie	INSFP Ouaguenoun / Tizi Ouzou
AZOUG Nadia	PEP en Hôtellerie	INSFP El Kerma / Boumerdès
MELLAL Mohand Akli	Formateur en Hôtellerie (Ex Professionnel en Hôtellerie)	Ecole "Echotellerie"/ Tizi Ouzou
ZERROUKI Samia	PSEP1 en Anglais (Ex Professionnel en Hôtellerie)	INSFP El Kerma / Boumerdès
AFIR Ali Amine	PSFEP1 en tourisme et hôtellerie	INSFP El Kerma / Boumerdès
BERANNEN Zouleikha	Méthodologue	INFEP/ El Biar

WWW.DZIEN.COM

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**03**
1.	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**04**
2.	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**05**
2.1.	Destination	05
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	05
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	07
2.4.	Documents pédagogiques	07
3.	**Profil du métier**	**08**
3.1.	Identification du métier	08
3.2.	Domaine d'activité et description du métier	08
3.3.	Capacités professionnelles	08
3.4.	Exigences du métier et conditions de travail	09
3.5.	Responsabilité du travailleur	09
3.6.	Evolution dans la carrière	09
4.	**Curriculum du métier**	**10**
4.1.	Objectif principal du curriculum du métier Technicien Supérieur en Hôtellerie Option Réception	10
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	11
4.3.	Synthèse du curriculum	13
4.4.	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	14
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	15
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	50
5.	**Mise en œuvre du programme : Organisation pédagogique et évaluation des compétences**	**59**
5.1.	Organisation pédagogique de la formation	59
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	59
5.2.1.	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	59
5.2.2.	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	60
5.2.3.	Formation de base au niveau de l'EFP	61
5.2.4.	Formation complémentaire	61
5.3.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	62
5.4.	Suivi et évaluation des compétences	62
5.4.1.	Organisation du suivi de l'apprenti	62
5.4.2.	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	63
5.4.3.	Examen de fin d'apprentissage	63

WWW.DZFEN.COM قاموس الجزائر

Introduction :

Parmi les insuffisances relevées dans le rapport « Diagnostic - Analyse du contexte» de la formation professionnelle par apprentissage, réalisé par les Experts, l'absence de programmes de formation adaptés à ce mode de formation constitue une contrainte majeure pour les formateurs et les maîtres d'apprentissage dans leurs missions d'atteinte de l'objectif de qualité de la formation.

Les programmes existants sont conçus pour la formation dite « résidentielle » et les tableaux - programmes anciennement conçus par l'ex INDEFE sont dépassés par les différentes évolutions techniques et technologiques enregistrées dans le milieu professionnel.

La réalisation de ce programme de formation par apprentissage s'inscrit dans le cadre de cette démarche qui a défini son processus par étape, du recueil des informations jusqu'à sa validation :

- La mise en place d'une Commission professionnelle au niveau local, composée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, les formateurs de la formation professionnelle, les méthodologues de l'IFEP et de l'INFEP selon leur compétence par la branche d'activité et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier ;
- Les travaux de cette commission sont encadrés par les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage au niveau national (CAAN / INFEP);
- Pour les besoins de leurs travaux les membres de la commission procèdent au recueil et à l'analyse des documents et notamment : la nomenclature nationale des spécialités de la formation et de l'enseignement professionnels (Edition 2012), les programmes de formation existants (élaboré selon l'APC ou autre), les textes réglementaires relatifs à la durée et à la sanction de la formation, ainsi que la documentation personnelle de chaque membre et particulièrement l'organisation et la pratique des entreprises ;
- Le programme est adapté /élaboré selon la méthodologie proposée sur la base des canevas conçus à cet effet. Le programme est finalisé par les membres du CAAN et les méthodologues du réseau d'ingénierie pédagogique et soumis à l'INFEP pour sa validation.

WWW.DZFEN.COM

1. Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage

Parmi les objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage, il est mis en évidence ici essentiellement ceux liés aux aspects pédagogiques et notamment :

- L'amélioration de la qualité de la formation ;
- Le renforcement de la relation entre les établissements de la formation et les opérateurs économiques ;
- L'implication effective, volontaire et consciente des professionnels dans le processus de formation des apprentis ;
- L'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle.

En fait, l'amélioration de la qualité de la formation implique la conjugaison et la concrétisation des objectifs sous-jacents ci-dessus évoqués. Au-delà des moyens humains et matériels qu'il s'agit de réunir et de mobiliser, il est nécessaire d'apporter les solutions aux insuffisances actuelles qui entravent le développement de l'apprentissage. Ces solutions touchent principalement l'organisation et les méthodes pédagogiques de ce mode de formation, les programmes de formation et la mise à niveau de la ressource humaine.

La formation par apprentissage, quand elle est bien organisée et correctement gérée aussi bien au niveau de l'établissement de formation professionnelle qu'au niveau de l'entreprise, a fait preuve de sa performance et de sa pertinence par rapport aux autres modes de formation. Les relations fonctionnelles, régulières et permanentes entre le Formateur et le Maître d'apprentissage, l'établissement de formation professionnelle et l'entreprise, constituent une garantie pour la réussite de la formation par apprentissage.

L'entreprise, l'artisan et le maître d'apprentissage sont des acteurs principaux de l'action de former, leur implication à tous les niveaux du cursus de l'apprenti (élaboration du plan de formation, encadrement de l'apprenti, évaluation de la formation) est incontournable.

Pour améliorer ces relations, les pérenniser et rendre effective l'implication des acteurs principaux de l'apprentissage, la démarche préconisée prévoit leur participation aux différentes phases d'adaptation/ou d'élaboration, d'actualisation et de mise en pratique des programmes, ainsi que dans le suivi et le contrôle périodiques d'acquisition des compétences professionnelles.

Dans le même sens, l'assistance technique et pédagogique des entreprises formatrices par le secteur de la formation professionnelle, à travers les établissements de formation professionnelle et les CAAL (Centre d'animation de l'apprentissage au niveau local), est assurée par la formation pédagogique des maîtres d'apprentissage et la mise à disposition des professionnels des instruments pédagogiques (programmes et plan de formation). Pour rendre irréversible cette démarche qualitative, ce travail de coordination nécessaire doit être ponctué par des rencontres périodiques à des échéances fixées préalablement entre tous les acteurs de l'apprentissage.

WWW.DZIEN.COM

2. Présentation du programme de formation par apprentissage

2.1. Destination

Le présent programme de formation par apprentissage est destiné aux formateurs et aux encadreurs des établissements de la formation professionnelle, aux maîtres d'apprentissage et aux services chargés de l'organisation, du suivi et du contrôle de l'apprentissage.

Il constitue un document de référence et le point de départ pour les rédacteurs des contenus de cours, des exercices de travaux pratiques et les tests de contrôle périodique, ainsi que les sujets d'examen de fin d'apprentissage ou autres documents pédagogiques relatifs à l'apprentissage.

2.2. Structure du programme de formation par apprentissage

Le chapitre 3 : « *Profil du métier Technicien Supérieur en Hôtellerie Option Réception*» présente l'identification du métier *Technicien Supérieur en Hôtellerie Option Réception*, le domaine d'activité/ description du métier *Technicien Supérieur en Hôtellerie Option Réception*, les capacités professionnelles, les exigences du métier et les conditions de travail ainsi que la responsabilité du travailleur et l'évolution dans la carrière.

Le chapitre 4 : *« Curriculum du métier Technicien Supérieur en Hôtellerie Option Réception»* présente les objectifs du curriculum (4.1), les champs d'activités et les compétences professionnelles (4.2), la synthèse du curriculum (4.3), le découpage horaire par semestre par module et par lieu de formation (4.4), le Curriculum de l'Etablissement de Formation professionnelle (4.5) et le Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice (4.6).

La formation en entreprise et la formation théorique et technologique complémentaire (la FTTC) au sein de l'établissement de formation (EFP) sont structurées en champs d'activités, compétences professionnelles, avec une description des activités professionnelles liées à ces compétences organisées en modules. Chaque module présente l'énoncé des sous- compétences avec les activités à exécuter et l'énoncé de la formation en savoirs théoriques, les techniques et la technologie y afférentes. Les contenus de la formation sous forme de cours et d'exercices pratiques sont préparés et adaptés par les formateurs et les maîtres d'apprentissage par référence au curriculum de formation.

Le curriculum prévoit une « *Formation de base »* destinée à doter l'apprenti des savoirs théoriques et technologiques et des savoirs- faire pratiques qui lui permettent une intégration facilitée au début de sa formation au sein de l'entreprise avec un minimum de compétences professionnelles.

Elle permet à l'apprenti de se situer par rapport à son futur métier, de mieux comprendre sa relation avec son employeur et son environnement professionnel et d'actualiser ses connaissances de base en matière de langue, de raisonnement et des formules arithmétiques ainsi que des notions d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement. Elle est destinée également à l'acquisition des notions techniques de base et des principes élémentaires qui fondent le métier, dont certains sont approfondis tout au long du cursus de formation.

Cette formation de base est réalisée au sein de l'EFP au début de la formation par apprentissage. Elle peut être réalisée en une ou deux périodes sous forme de stage bloqué.

WWW.DZIEN.COM

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

- Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial ;
- L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique ;
- Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle (emploi, auto- emploi, mini projets).

La *synthèse du Curriculum,* présentée sous forme de tableau, organise le découpage horaire par module de formation et par période de formation, avec une répartition entre l'entreprise formatrice et l'établissement de formation.

Le volume horaire de la formation est calculé sur la base du contenu du curriculum, estimée en temps nécessaire à l'acquisition des compétences professionnelles requises, en rapport avec les durées de formation fixées par voie réglementaire.

Le temps effectif disponible pour une année de formation est estimé à 1840 heures (sur la base de la durée réglementaire de travail effectif de l'apprenti) à repartir entre les deux lieux de la formation en rapport avec la synthèse du curriculum sachant que le temps disponible est de :

- 46 semaines calendaires effectives au sein de l'entreprise (déduction faite de la période de congé annuel et des jours fériés) ;
- 40 semaines calendaires effectives au sein de l'établissement de formation (déduction faite des périodes de congés et des jours fériés).

La formation en entreprise formatrice et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'établissement de formation sont présentées en deux grandes parties sous forme de tableaux regroupant l'ensemble des modules avec leurs compétences, les activités professionnelles à couvrir/ à exécuter et les savoirs théoriques en matière de techniques, de technologique ainsi que les notions de base en mathématiques, physique et chimie professionnelles, liées au métier.

Le curriculum/ plan de formation de l'entreprise formatrice (4.6) est conçu de manière à répondre à trois objectifs. Il constitue :

- Un outil pédagogique pour le maître d'apprentissage destiné à planifier et organiser les activités de formation de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice ;
- Un document pédagogique destiné au suivi et à l'évaluation périodique des compétences acquises par l'apprenti durant son cursus de formation au sein de l'entreprise formatrice ;
- Un document de liaison entre le maître d'apprentissage et le formateur, permettant de mettre en évidence la formation pratique non réalisable au sein de l'entreprise formatrice et à prendre en charge au niveau de l'EFP par des exercices pratiques dans les ateliers.

Le chapitre 5 : décrit le processus de « *Mise en œuvre du programme - Organisation pédagogique et évaluation des compétences* » et donne des recommandations pour l'implantation et l'application du curriculum de formation de l'apprenti dans les deux lieux de formation. Ce processus constitue la trame de fond pour l'adaptation du cadre réglementaire en vue d'une généralisation de cette nouvelle démarche.

WWW.DZIEN.COM

2.3. Processus d'acquisition des compétences professionnelles

L'acquisition des compétences professionnelles durant la formation par apprentissage se fait par alternance, entre la formation pratique en entreprise et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'établissement de la formation professionnelle (EFP).

La formation en entreprise consiste en l'exécution répétée et progressive des différentes activités, subdivisées en tâches ou opérations, liées à l'exercice du métier. Elle se fait en milieu professionnel sous la responsabilité du maître d'apprentissage qui procède à des démonstrations accompagnées d'explications et veille à la réalisation des différentes phases de l'apprentissage.

Le maître d'apprentissage est un ouvrier ou cadre qualifié ou spécialisé en mesure de dispenser cette formation en entreprise.

Par sa formation dans l'entreprise, l'apprenti est familiarisé aux réalités professionnelles, notamment en matière de communication avec le client, ses besoins et ses réactions (satisfait, non satisfait), le processus de fabrication, les coûts, la performance et la rentabilité de l'entreprise. Cette familiarisation lui permet d'adapter sa prestation et d'améliorer son produit final, de la commande à la livraison du produit.

La formation théorique et technologique complémentaire au sein de l'EFP a pour objet d'assurer à l'apprenti l'acquisition des savoirs, savoirs- faire et savoirs- être nécessaires à l'exercice du métier. Elle est organisée sous forme de cours théoriques et d'exercices et/ou de travaux pratiques.

La FTTC est dispensée par des formateurs de la formation professionnelle ou par des personnes qualifiées, jugées compétentes en la matière par l'établissement de la formation professionnelle.

2.4. Documents pédagogiques

Les principaux documents pédagogiques utilisés pour assurer la formation par apprentissage sont :

- Le programme de formation par apprentissage ;
- Les contenus des cours et exercices préparés et adaptés par les formateurs et les maîtres d'apprentissage ;
- Le plan de formation de l'apprenti au niveau de l'entreprise ;
- Le livret d'apprentissage (à adapter à la nouvelle démarche) ;
- Les outils pédagogiques d'évaluation périodique et les batteries d'examen de fin d'apprentissage (à adapter à la nouvelle démarche).

WWW.DZFEN.COM

3. Profil du métier

3.1. Identification du métier

Dénomination de la spécialité	Hôtellerie / Option : Réception
Code spécialité	HTO1205
Branche professionnelle	Hôtellerie - Tourisme
Durée de la formation	30 mois
Niveau d'accès	3ème AS
Niveau de qualification	V
Diplôme sanctionnant la formation	Brevet de Technicien Supérieur

3.2. Domaine d'activité et description du métier

Le technicien supérieur en « Hôtellerie option Réception » est capable d'assurer le fonctionnement de la structure « réception », de transmettre l'information et renseignements aux autres services et aux clients. Il effectue toutes les modalités de réservation, facturation, paiement et change. Il tient aussi à jour les documents nécessaires au bon déroulement de la réception depuis l'arrivée d'un client jusqu'à son départ. Il doit maîtriser au moins deux langues étrangères : le français et l'anglais étant obligatoires. Il doit être doté d'une grande faculté de communication.

3.3. Capacités professionnelles

Le technicien supérieur en « Hôtellerie option Réception » est capable de :

- Gérer et Classer les demandes de réservations selon leurs modes,
- Accueillir les clients, faciliter leur installation et s'assurer qu'ils ont accès aux différentes prestations de l'établissement,
- Conseiller le client et lui proposer une gamme d'informations d'ordre touristique, culturel, loisirs…
- Informer les départements concernés sur les mouvements des clients (arrivées et départs) et faire coordonner avec les autres services,
- Veiller au bien être des clients pendant leur séjour et traiter les demandes ou/et les réclamations émanant de ces derniers,
- Effectuer les opérations de délogement en cas de nécessité,
- Prendre en charge toutes les opérations de caisse et change, et assurer la facturation des différentes prestations de services,
- Calculer les ventes en hébergement,
- Assurer le perfectionnement du personnel placé sous sa responsabilité.

WWW.DZIEN.COM

3.4. Exigences du métier et conditions de travail

Physiques :

- Bonne santé,
- Résistance à la fatigue et au stress,
- Bonne acuité visuelle,
- Bonne écoute,
- Bonne coordination des mouvements,
- Disponibilité,
- Bonne présentation et tenue adaptée
- Bonne humeur et avoir constamment le sourire.

Intellectuelles :

- Sens de responsabilité,
- Esprit de synthèse et d'analyse
- Esprit d'équipe et d'initiative
- Persévérance, autonomie et patience,
- Parfaite élocution et compréhension

Lieu de travail :

Le titulaire du diplôme exerce son métier dans :

- Le secteur de l'hôtellerie et tourisme.
- Para hôtellerie

3.5. Responsabilités du Technicien Supérieur en «hôtellerie option réception»:

- Garantie du secret professionnel,
- Intégrité morale,
- Bonne prise en charge des équipements et des matériels qui lui sont confiés,
- Respect de la politique de gestion et de la culture de l'entreprise, biens des clients, état des lieux.

3.6. Evolution dans la carrière

- Premier réceptionniste
- Chef de réception ;
- Directeur d'hébergement
- Directeur d'hôtel

WWW.DZIEN.COM قاف الجزائر

4. Curriculum du métier

La notion de curriculum utilisée ici, implique un processus dynamique de formation dans le sens d'un programme de formation de type ouvert, permettant une adaptation aux réalités du terrain et aux évolutions techniques et technologiques à introduire par les formateurs et les maîtres d'apprentissage.

Le curriculum est présenté sous forme de modules visant des compétences à acquérir.

La notion de module n'est pas comprise dans le sens de la formation modulaire dans sa forme classique. Il s'agit d'une structuration du curriculum en modules qui sont liés entre eux par une logique pédagogique sans cloisonnement. Toutefois, ils ne s'inscrivent pas dans un ordre chronologique obligatoire, nécessitant le commencement d'un module à la fin du précédent. Cette structuration donne une flexibilité dans l'organisation de la formation et permet une adaptation avec la programmation des activités de l'entreprise formatrice.

4.1. Objectif principal du Curriculum du métier

L'objectif principal du Curriculum vise à donner à l'apprenti une formation de qualité lui permettant de réaliser correctement les activités et les tâches inhérentes à son métier avec des performances acceptables au seuil de son entrée sur le marché du travail.

Cet objectif est réalisé à travers une organisation moderne du cursus de l'apprenti sur la base d'une démarche rationnelle, cohérente et flexible impliquant les principaux intervenants dans sa formation. Cette démarche est concrétisée par l'élaboration et la mise en œuvre du curriculum selon les mêmes principes et vise à développer :

- ***Les compétences de base liées au métier*** permettant une intégration facilitée de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice avec un minimum des compétences professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formation au début de sa formation ;
- ***Les compétences techniques du métier*** permettant une maîtrise de la technicité nécessaire à l'exécution correcte des activités et des tâches professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formation et dans l'entreprise formatrice ;
- ***Les compétences complémentaires*** favorisant une insertion facilitée de l'apprenti dans la vie active et un élargissement de ses capacités liées à une meilleure connaissance de l'entreprise et de son environnement. Elles comportent également une initiation à l'utilisation de l'outil informatique, devenue une nécessité à tout métier au plan de la gestion et du suivi des évolutions techniques et technologiques.

Par ailleurs, le curriculum comporte dans les différents modules, en tant que partie intégrante de la formation de l'apprenti dans les deux lieux de formation, le développement ***des compétences clés*** visant ***les qualités comportementales*** ainsi que ***les compétences environnementales*** lui permettant une maîtrise optimale de son métier et un comportement citoyen.

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

- L'esprit d'entreprise et l'approche client ;
- Le souci de la qualité du travail ;
- La capacité de planification et d'organisation de son travail, ainsi que de contrôle et d'évaluation des activités et des tâches réalisées ;
- L'esprit d'initiative et de responsabilité ;

WWW.DZIEN.COM

L'aptitude au travail en équipe ;

- La protection de l'environnement en milieu professionnel par l'application des règles d'hygiène et de sécurité du travail inhérentes à tout métier et la préservation du milieu naturel ;
- L'aptitude aux changements et à la flexibilité avec une adaptation rapide et des attitudes positives à l'égard des changements professionnel, technique et technologique générés par des situations nouvelles dans son métier et son environnement ;
- La responsabilité sociale, etc.

4.2. Champs d'activité et leurs compétences professionnelles

Les champs d'activités du métier de **Technicien Supérieur en Hôtellerie Option : Réception** sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	**Formation de base**
Champ d'activité 02 :	**Réservation et accueil**
Champ d'activité 03 :	**Conciergerie et Information**
Champ d'activité 04 :	**Caisse**
Champ d'activité 05 :	**Formation complémentaire**

Les ***compétences professionnelles*** par champs d'activité se présentent comme suit :

Champ d'activité 01 : Formation de base

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement
- Communiquer en anglais dans un contexte hôtelier
- Communiquer en français dans un contexte hôtelier
- Présenter l'organisation et le fonctionnement d'un hôtel
- Appliquer les notions de base de la communication interpersonnelle
- Appliquer les notions de comptabilité en hôtellerie
- Appliquer les principes de la législation en hôtellerie
- Appliquer les techniques et stratégies de marketing hôtelier
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

Champ d'activité 02 : Réservation et accueil

- Gérer les réservations des clients
- Assurer la qualité de l'accueil des clients

Champ d'activité 03 : Conciergerie et information

- Assurer le suivi de la conciergerie et loisirs
- Présenter les attraits touristiques d'une région

WWW.DZIEN.COM

Champ d'activité 04 : Caisse

- Enregistrer les prestations
- Effectuer les encaissements

Champ d'activité 05 : Formation complémentaire

- Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial
- S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle
- Elaborer un projet de fin de formation

WWW.DZIEN.COM قاموس الجزائري

4.3. Synthèse du curriculum

Découpage horaire global de la formation entre les cours théoriques et pratiques en établissement de la formation professionnelle et en entreprise formatrice :

Nombre de modules : **19**

Durée de la formation : **30 Mois**

Volume horaire total : **4600 Heures**

N° du module	Titre du module	Durée et lieux de formation			
		E.F.P		Entreprise	Total
		Théorie	Pratique		
01	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	12	6	00	18
02	Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement	14	06	00	20
03	Communiquer en anglais dans un contexte hôtelier	28	22	00	50
04	Communiquer en français dans un contexte hôtelier	28	22	00	50
05	Présenter l'organisation et le fonctionnement d'un hôtel	34	06	00	40
06	Appliquer les notions de base de la communication interpersonnelle	21	13	00	34
07	Appliquer les notions de comptabilité en hôtellerie	28	40	00	68
08	Appliquer les principes de la législation en hôtelière	28	0	00	28
09	Appliquer les techniques et stratégies de marketing hôtelier	22	12	00	34
10	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	20	34	00	54
11	Gérer les réservations des clients	66	22	297	385
12	Assurer la qualité de l'accueil des clients	106	44	752	902
13	Assurer le suivi de la conciergerie et loisirs	56	18	516	590
14	Présenter les attraits touristiques d'une région	84	00	184	268
15	Enregistrer les prestations	47	48	516	611
16	Effectuer les encaissements	38	46	304	388
17	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial	26	18	00	44
18	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	20	16	00	36
19	Elaborer un projet de fin de formation	60	00	00	60
	Stage pratique	0	0	920	920
Total en Heures de Formation		738	373	3489	4600

Total EFP	1111	24%
Total entreprise	3489	76%
Total formation	4600	**100%**

WWW.DZEEN.COM

4.4 Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation

Total				1er semestre			2ème semestre			3ème semestre			4ème semestre			5ème semestre		
Module	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	18	18	0	18	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 2	20	20	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 3	50	50	0	50	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 4	50	50	0	50	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 5	40	40	0	40	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 6	34	34	0	34	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 7	68	68	0	68	0	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 8	28	28	0	28	0	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 9	34	34	0	34	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 10	54	54	0	54	0	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Module 11	385	88	297	22	100	122	66	197	263	0	0	0	0	0	0			
Module 12	902	150	752	20	382	402	90	240	330	40	130	170	0	0	0			
Module 13	590	74	516	0	0	0	40	287	327	34	229	263	0	0	0			
Module 14	268	84	184	0	0	0	0	0	0	50	100	150	34	84	118			
Module 15	611	95	516	0	0	0	0	0	0	35	168	203	60	348	408			
Module 16	388	84	304	0	0	0	0	0	0	34	100	134	50	204	254			
Module 17	44	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	0	44			
Module 18	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	0	36			
Module 19	60	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	0	60			
Stage pratique	920	0	920	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00	920	920
Total	**4600**	**1111**	**3489**	**438**	**482**	**920**	**196**	**724**	**920**	**193**	**727**	**920**	**284**	**636**	**920**	**00**	**920**	**920**

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

4.5. Curriculum
de l'Etablissement de formation

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 1 FORMATION DE BASE

MODULE : 1 Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Durée de la formation Théorie 12 h Pratique 06 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.1	***Identifier le métier et ses débouchés***	- S'entretenir avec un Conseiller à l'orientation et/ou un formateur de la spécialité - Découvrir l'organisation et le fonctionnement de l'établissement de formation - Visiter un atelier de la spécialité - Découvrir les tâches essentielles du métier, les conditions de travail et l'environnement - Découvrir sur les possibilités d'insertion professionnelle	- Informations générales sur le métier et son histoire - Présentation du profil professionnel du métier - Informations sur l'établissement de formation et présentation de son organisation - Présentation de la filière du métier et de la branche professionnelle - Présentation des voies potentielles pour un futur emploi,	
1.2	***Découvrir le parcours de formation***	- Identifier les différentes étapes de la formation par apprentissage et son organisation - Identifier les parties principales du programme de formation et sa durée - Identifier les principaux intervenants dans le déroulement de la formation	- Informations générales sur le déroulement de la formation - Présentation des champs d'activités et des compétences professionnelles - Rappeler le rôle et les missions du formateur et du maître d'apprentissage	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
1.3	***S'informer sur le métier et son environnement professionnel***	- Situer le métier dans sa filière, le secteur d'activités et les créneaux porteurs - Présenter les voies potentielles pour un futur emploi	- Informations sur le secteur d'activité, le métier et ses perspectives - Perspectives d'emploi et le dispositif public d'insertion professionnelle des jeunes	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 2	Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement

Durée de la formation Théorie 14h Pratique 06 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.1	***Identifier et appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel***	- Définir les règles générales d'hygiène et de sécurité au travail - Identifier les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier - Déterminer et mettre en œuvre les moyens et les mesures d'hygiène et de sécurité au travail - Appliquer les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire liés au métier	- Notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail - Définition des règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier - Recommandations relatives à l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel - Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité des : (Personnes, Matériels)	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.2	***Identifier les risques d'accidents et de maladies professionnelles liés au métier et les moyens de leur prévention***	- Déterminer les risques généraux d'accidents et maladies professionnelles liés au métier et leurs causes principales - Définir les règles générales pour la protection des biens et des personnes - Identifier les moyens de protection individuelle (tenue de travail, gants, lunettes/masque, calotte, protection auditive et chaussures de sécurité)	- Présentation des principales causes de maladies, circonstances d'accidents et les moyens de leur prévention - Définir les risques et maladies professionnelles liés à l'exécution des activités professionnelles et à l'utilisation : • Des outils et des machines • Des matières premières et des produits nocifs • Du courant électrique et des gaz - Principaux moyens d'intervention et leur utilisation - Actions à accomplir ou comportements à adopter en présence d'accident ou d'incendie - Plan et procédures d'évacuation	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.3	***appliquer les mesures et les moyens de protection des individus et biens***	- Identifier les moyens et les mesures de protection collective - Présentation des principaux moyens de prévention des maladies professionnelles. - Appliquer les mesures de lutte contre l'incendie - Appliquer les mesures de protection collective et individuelle	- Moyens et les mesures de protection collective (organisation de travail, rangement, Aération, ventilation, plan d'évacuation et issues de secours) - Mesures de lutte contre l'incendie (emplacement et utilisation des extincteurs, plan d'évacuation et issues de secours) - Moyens de protection individuelle et collective et respecter le règlement intérieur - Mesures de protection collective et individuelle	
2.4	***Déterminer la conduite à tenir en cas d'accident et effectuer les premiers soins***	- Lancer une alerte en cas d'accident - Identifier les règles élémentaires de premiers secours et d'assistance aux accidentés - Prendre toutes les précautions nécessaires avant d'intervenir - Porter les premiers secours et soins préventifs et informer le Responsable hiérarchique et/ ou le Responsable de la sécurité	- Programme de formation de sauveteur secouriste de travail (SST) - Notions de premiers secours et assistance aux accidentés en cas de : (Brûlures, blessures, Hémorragies, chocs électriques, intoxications, inhalation…)	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 3	Communiquer en Anglais dans un contexte hôtelier

Durée de la formation Théorie 28 h Pratique 22 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
3.1	***Converser en anglais dans des situations courantes***	- Utiliser le vocabulaire employé dans une réception d'hôtel - Utiliser des expressions et des formules simples employées dans une réception d'hôtel	**Syntaxe :** - Constituants de la phrase - Types de phrase - Formes de phrase - Style direct et le style indirect - Voie passive et la voie active - Adjectifs **Conjugaison :** - Temps des verbes **Orthographe :** - Genre : masculin / féminin - Nombre : singulier / pluriel	
3.2	***Rédiger des documents simples***	- Rédiger des rapports - Rédiger des correspondances	- Rapports, compte rendu, note - Correspondances administratives et techniques spécifique au métier	

WWW.DZTEN.COM

MODULE : 4	Communiquer en Français dans un contexte hôtelier

Durée de la formation Théorie 28 h Pratique 22 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.1	***Converser en Français dans des situations courantes***	- Utiliser le vocabulaire employé dans une réception d'hôtel - Utiliser des expressions et des formules simples employées dans une réception d'hôtel	**Syntaxe :** - Constituants de la phrase - Types de phrase - Formes de phrase - Style direct et le style indirect - Voie passive et la voie active - Adjectifs **Conjugaison :** - Temps des verbes **Orthographe :** - Genre : masculin / féminin - Nombre : singulier / pluriel	
4.2	***Rédiger des documents simples***	- Rédiger des rapports - Rédiger des correspondances	- Rapports, compte rendu, note - Correspondances administratives et techniques spécifique au métier	

WWW.DZTEN.COM

MODULE : 5	Présenter l'organisation et le fonctionnement d'un hôtel

Durée de la formation Théorie 34 h Pratique 06 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
5.1	***Présenter l'histoire de l'hôtellerie***	- Présenter l'histoire de l'hôtellerie - Présenter l'histoire de l'hôtellerie en Algérie	- Evolution de l'industrie hôtelière - Evolution de l'hôtellerie en Algérie - Ensemble des chaînes hôtelières installées en Algérie	
5.2	***Distinguer les différentes formes d'hébergement***	- Identifier les formes d'hébergement - Distinguer les hôtels et les chaînes selon leur classement	- Formes d'hébergement - Normes de classement des établissements hôtelier	
5.3	***Présenter l'organisation générale d'un établissement hôtelier***	- Présenter les missions des différents services d'un hôtel - Identifier le personnel de chaque service - Déterminer les procédures de classement	- Missions des services d'un hôtel - Personnel de l'hôtel - Conditions de classement des établissements hôteliers - Identifier la commission de classement des établissements hôteliers	

WWW.DZTEN.COM

MODULE : 6	Appliquer les notions de base de la communication interpersonnelle

Durée de la formation Théorie 21 h Pratique 13 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
6.1	***Identifier le schéma de la communication***	- Décrire le processus de communication - Identifier et définir le rôle de chaque composante du processus de communication - Donner les différentes formes de communication - Identifier les difficultés de transmission du message, d'émission et de réception de sens du message et difficultés engendrées par l'environnement	- Définition - Processus et éléments de communication - Objectifs de la communication - Formes de communication - Types de communication - Obstacles à la communication	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
6.2	***Communiquer en interne et externe***	- Identifier l'objectif de la communication - Choisir le moyen de communication approprié - Utiliser les outils de communication - Simuler une situation de face à face entre réceptionniste et client	**<u>Communication écrite</u>** - Modes, moyens, et processus de diffusion - Vocabulaire, syntaxe et orthographe - Usage en matière d'écrits professionnels - Usage codes propres à la messagerie électronique **<u>Communication Orale</u>** - Prise de parole avec assurance, - Ecoute et respect de la parole de l'autre	
6.3	***Réaliser un compte rendu***	- Prendre note et rédiger le courrier professionnel - Transmettre fidèlement des faits, des discussions et des décisions - Utiliser les outils de bureautique et de communication disponibles - Respect du délai d'exécution et de la qualité du document produit	- Supports de communication et structure des écrits professionnels : (Note, courriel, compte rendu, rapport …)	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
6.4	***Instaurer et entretenir des relations avec son environnement professionnel***	- Prendre en compte le contexte - Analyser la situation de communication - Envisager des solutions pour répondre aux difficultés de la communication	**<u>Dynamique des groupes</u> :** - Facteur de cohésion - Facteur de motivation - Facteur sentiment d'appartenance à un groupe - Normes et culture de groupe, climat relationnel	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 7	Appliquer les notions de comptabilité en hôtellerie

Durée de la formation Théorie 28 h Pratique 40 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
7.1	***Acquérir les principes de la comptabilité***	- Acquérir les notions de la comptabilité - Etablir le bilan - Dresser le journal - Dresser la balance - Enregistrer les écritures d'achat et de vente	- Définition - Objet de la comptabilité - Types de comptabilité - Principes de la comptabilité - Bilan - Journal - Balance - Ecritures d'achat et de vente (facture)	
7.2	***Appliquer les comptes du Plan Comptable Financier (PCF)***	- Etudier les comptes du bilan - Etudier les comptes de gestion	- Comptes du bilan - Comptes de gestion	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 8	Appliquer les principes de la législation en hôtelière

Durée de la formation Théorie 28 h Pratique 00 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
8.1	***Déterminer les droits et obligations de l'hôtelier et du client***	- Déterminer les droits et obligations de l'hôtelier - Déterminer les droits et obligations du client	- Droit et obligation de l'hôtelier - Droit et obligation du client - Gestion des cas imprévus à l'hôtel	
8.2	***Déterminer les conditions d'ouverture des établissements hôteliers***	- Déterminer les procédures d'exploitation des établissements hôteliers - Déterminer les conditions de l'agrément de gérant d'un établissement hôtelier	- Conditions et procédures d'ouverture d'établissements hôteliers - Ouverture des hôtels - Commission chargée de l'étude des plans de projets hôteliers - Conditions de l'agrément de gérant d'un établissement hôtelier	
8.3	***Appliquer les différentes lois concernant le droit du travail***	- Appliquer les règles liées au contrat de travail - Respecter les Droits et obligations lies au contrat de travail	- Contrat de travail - Droit et obligation du travailleur	

WWW.DZTEN.COM

MODULE : 9	Appliquer les techniques et stratégies de marketing hôtelier

Durée de la formation Théorie 22 h Pratique 12 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
9.1	***Acquérir les notions de bases du marketing***	- Acquérir les notions de base du marketing	- Définition - Domaines d'application du marketing - Fonctions du marketing	
		- Donner les étapes de la démarche marketing	- Démarche marketing	
9.2	***Acquérir les notions relatives au marketing des services***	- Acquérir les notions de base relatives au service	- Définition du service - Spécificité du service	
		- Différencier les formes de service selon leurs natures et leurs degrés de nécessité	- Formes de services	
		- Donner les différents types de services	- Typologie des services	
		- Déterminer les relations réciproques qui unissent les éléments du système de servuction	- Définition de la servuction - Éléments du système de servuction - Relation entre les éléments du système de servuction	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
9.3	***Etudier le marketing dans une entreprise des services***	- Définir le marketing des services - Distinguer les différentes formes de marketing dans le cas des services - Appliquer les concepts et techniques de marketing des services (vis-à-vis de la cible personnel, interface consommation/production et décisions relatives au marché) - Adapter les variables du marketing des services au marché de l'hôtellerie	- Définition du marketing des services - Formes de marketing dans les services - Marketing Mix des services	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 10	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 34 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
10.1	***Identifier les éléments composant un poste de travail informatique et assurer leurs connexions***	- Acquérir les notions de base de l'informatique - Identifier les éléments composant le poste de travail - Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique - Déterminer l'interaction des différents éléments du poste de travail informatique - Installer et connecter les unités d'entrée et de sortie - Respecter les directives et précautions de raccordements des différents éléments	- Principales définitions (Informatique, Programme, Logiciel, Système d'exploitation) - Composants d'un poste de travail informatique - Fonctions des éléments du poste de travail informatique	
10.2	***Exploiter un microordinateur (Système d'exploitation Windows)***	- Présenter l'environnement Windows - Utiliser correctement les principales fonctions - Exploiter le système Windows	- Eléments de l'interface Windows - Bureau et fenêtres : (Poste de travail, corbeille, menu démarrer) - Fichiers et dossiers : Créer, nommer, rechercher, copier, déplacer et supprimer.	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
10.3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte (Microsoft Word)***	- Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu - Saisir un texte - Insérer des objets - Imprimer un document	- Présentation du MS Word - Traitement de texte - Tableaux, images, zone de texte … - Mise en page - Impression	
10.4	***Utiliser un tableur***	- Identifier le Microsoft Excel et ses barres de menu - Créer un classeur - Elaborer des graphes	- Définition d'un tableur - Classeurs : (Feuilles de calcul, cellules) - Insertion : (Lignes, colonnes, formules de calcul, fonctions) - Représentation graphique : (Histogramme, secteur, courbe)	
10.5	***Utiliser Internet***	- Naviguer sur internet - Utiliser un courrier électronique	- Initiation à internet - Création d'une boite email - Envoi des fichiers électroniques et consultation de la boite	
10.6	***Utiliser un logiciel de présentation***	- Identifier le Microsoft Power Point - Créer une présentation - Animer une présentation	- Présentation du MS Power Point - Définition d'une diapositive - Création d'une diapositive - Animation d'une diapositive	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 RESERVATION ET ACCUEIL

MODULE : 11 ***Gérer les réservations des clients***

Durée de la formation Théorie 66 h Pratique 22 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
11.1	***Prendre les réservations***	- Identifier les types de chambres - Distinguer les différents types de clientèles - Identifier les différents modes de réservation - Gérer les réservations du client (individuel ou groupe) - Remplir les documents liés à la réservation	- Différents types de chambre. - Type de clientèles - Modes de réservation - Documents liés à la réservation - Procédure de réservation	**Informatique** : - Partie de Logiciel liée à la réservation **Législation** : - Contrat d'hôtellerie
11.2	***Gérer le planning des réservations***	- Planifier les réservations - Assurer le suivi du planning - Gérer les complets (Over/Under booking) - Gérer les no-show	- Types de planning : • Prévisionnel • Réel - Codification des chambres - No-show	**Informatique :** - Partie de Logiciel liée à la réservation **Législation** : - Droit de facturation des no-show

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 12	*Assurer la qualité de l'accueil des clients*

Durée de la formation Théorie 106 h Pratique 44 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.1	***Accueillir les clients***	- Définir l'Importance de l'agent d'accueil - Appliquer les techniques d'accueil - Organiser l'accueil des clients - Remplir les documents liés à l'accueil - Mettre à jour les documents liés à l'accueil - Informer les différents services sur les arrivées des clients	- Importance de l'agent d'accueil - Techniques d'accueil - Organisation de l'accueil - Documents liés à l'accueil : • Fiche du voyageur • Livret de réception, le CARDEX • Planning d'occupation des chambres - Services concernés par l'arrivée des clients	**Hygiène et sécurité (Rappel)** - La tenue vestimentaire, hygiène corporelle **Informatique :** - Partie de Logiciel liée à l'accueil
12.2	***Traiter les réclamations des clients***	- Prendre note la réclamation du client - Traiter la réclamation - Saisir le niveau hiérarchique supérieur en cas de difficulté à trouver une solution	- Traitement des réclamations	
12.3	***Effectuer les opérations de délogement***	- Changer de chambre - Modifier les prix si nécessaire (délogement positif ou négatif) - Mettre à jour les documents - Etablir le bulletin de délogement	- Délogement - Procédure de délogement - Documents lies au délogement	**Rappel** : Le planning d'occupation

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
12.4	***Effectuer les formalités du départ***	- Appliquer les procédures de départ des clients - Remplir le bulletin du départ - Prendre congé - Mettre à jour le planning d'occupations journalières et le fichier CARDEX - Classer le dossier du client	- Procédures de départ des clients : (Individuel, Groupe) - Gestion du planning d'occupations journalières et le fichier CARDEX	
12.5	***Gérer les communications verbales et écrites***	- Recevoir un appel - Respecter les phases d'une communication téléphonique - Recevoir et/ou transmettre un message par télécopie, fax ou mail (interne et externe)	- Phases de la communication : • Prise de contact • Phase de la découverte (question fermé, question ouverte) • Phases Objections • Phase de reformulation… • Prise de congé - Moyens de communication	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 CONCIERGERIE ET INFORMATION

MODULE : 13 **Assurer le suivi de la conciergerie et loisirs**

Durée de la formation Théorie 56 h Pratique 18 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
13.1	***Accompagner et orienter les clients***	- Répondre aux attentes des clients en termes d'information - Informer les clients sur les prestations de l'hôtel - Informer les clients sur les unités commerciales complémentaires - Informer les clients sur les manifestations culturelles et loisirs - Assurer les réservations aux clients - Traiter les débours des clients	- Communication hôtelière - Besoin d'information - Prestations de l'hôtel - Unités commerciales complémentaires - Manifestations culturelles et loisirs - Débours	• **Hygiène et sécurité :** - Sécurité des biens des clients
13.2	***Traiter le courrier et effectuer les réveils***	- Distribuer le courrier pour les clients présents, les clients à venir, les clients partis, et les clients inconnus - Enregistrer la demande du réveil - Procéder au Réveil du client	- Gestion du courrier - Traitement du courrier	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
13.3	***Assurer la sécurité***	- Codifier le système de fermeture des chambres - Etablir le document objet trouvé - Suivre les mouvements de la clientèle - Assurer la sécurité de la bagagerie	- Codification du système de fermeture des chambres - Document objet trouvé - Sécurité de la clientèle (mouvement de la clientèle)	**Rappel :** Procédures de protection des biens et des personnes

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 14	Présenter les attraits touristiques d'une région

Durée de la formation Théorie 84 h Pratique 00 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.1	***Présenter géographiquement les régions***	- Présenter le paysage touristique d'une région - Interpréter les cartes géographiques - Identifier les sources d'informations relatives à une région donnée à présenter au client	- Attraits naturels - Attractions principales - Eléments physiques : (Relief, Climat…) - Cartes géographiques - Sources d'information : (Sites internet, Support medias, guides, Atlas, Encyclopédies, monographies d'une région, articles de presses…)	
14.2	***Dispenser l'information touristique à caractère régionale et national***	- Donner un aperçu sur l'histoire de la région - Interpréter des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristiques - Informer les clients sur les diverses activités touristiques et culturelles de la région	- Etude des grandes régions touristiques en Algérie - Cartes routières - Activités touristiques et culturelles	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.3	***Identifier les organismes de tourisme, de transport et établissements de tourisme***	- Identifier les divers organismes de tourisme - Identifier les divers organismes de transport - Identifier les divers établissements de tourisme	- Divers organismes de tourisme : (Agence de voyage,…) - Divers organismes de transport - Etablissements de tourisme (Station thermale,…)	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 CAISSE

MODULE : 15 Enregistrer les prestations

Durée de la formation Théorie 47 h Pratique 48 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.1	**Clôturer-*la main courante journalière (M.C.H)***	- Ouvrir un compte - Recevoir les récapitulations des points de vente de l'hôtel - Enregistrer les prestations des clients - Clôturer la main courante (M.C.H)	- Procédures d'enregistrement des consommations	
15.2	***Etablir le rapport journalier***	- Mettre à jour les documents de réception - Calculer le chiffre d'affaire journalier	- Récapitulations des points de vente de l'hôtel - Différents documents de caisse - Détermination du chiffre d'affaire journalier	**Calcul :** - Pourcentage et taux **Comptabilité :** - Chiffre d'affaires
15.3	***Gérer Les débiteurs***	- Respecter la procédure d'enregistrement des débits - Appliquer les Techniques d'enregistrement des débits - Comptabiliser de la créance	- Procédures d'enregistrement des débits - Techniques d'enregistrement des débits	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.4	***Tenir le dépôt des objets de valeur***	- Répertorier les objets à déposer - Etablir un bordereau de dépôt - S'assurer de la fermeture du coffre	- Type d'objet de valeur : Bijoux de valeur, Document de valeur (Action, lettre de change,…), Objet archéologique, Matériels … - Etablissement de bordereau de dépôt - Types de coffres - Sécurité des coffres	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 16	Effectuer les encaissements

Durée de la formation Théorie 38 h Pratique 46 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
16.1	***Etablir la facturation***	- Etablir La Facture - Vérifier et contrôler la facture au départ du client - Encaisser et contrôler selon le mode de paiement	- Enregistrement des acomptes - Enregistrement des règlements de consommation des services - Etablissement de la facture	**Informatique :** - Partie de Logiciel liée à la facturation **Comptabilité :** - Réductions commerciales et financière **Législation** - La réquisition des biens du client en cas de non payement
16.2	***Traiter les débours***	- Traiter les débours client - Traiter les débours d'hôtel	- Débours clients (facturation) - Débours d'hôtel	
16.3	**Clôturer la caisse**	- Effectuer le contrôle des enregistrements sur le journal ou le livre de caisse - Mettre à jour les documents de caisse	- Techniques de tenue des documents de caisse - Mise à jour des documents de caisse	
16.4	***Effectuer les opérations de change***	- Mettre à jour le tableau de change - Calculer la contrepartie de monnaie étrangère - Etablir un reçu ou bordereau de change - Enregistrer la transaction	- Les monnaies étrangères (Devises) - Taux de change - Marché des changes	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5 FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE : 17 **Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial**

Durée de la formation Théorie 26 h Pratique 18 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
17.1	***Acquérir les notions de base sur l'organisation et l'entreprise***	- Identifier les différentes organisations de l'entreprise - Etudier les fonctions d'une entreprise	- Définition de l'organisation et de l'entreprise - Types et statuts d'entreprises - Structures de l'entreprise - Fonctions de l'entreprise	
17.2	***Développer les principes de base pour une auto évaluation de ses capacités professionnelles***	- Identifier les exigences de la fonction «entreprenariat» - Définir les compétences essentielles de cette fonction (expérience professionnelle et maîtrise du métier) - Evaluer ses capacités professionnelles et personnelles - Définir les atouts nécessaires à un entrepreneur pour mener à terme son projet	- Règles élémentaires pour faire monter un projet - Règles élémentaires pour réaliser un projet - Atouts et motivations d'un promoteur de projet	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir/à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, autres
17.3	***Développer l'approche entrepreneuriale***	- Identifier le macro et micro environnement - Adapter l'offre au marché (demande) - Promouvoir son produit	- Environnement et marché (cible) - Adaptation de l'offre • Produit • Prix • Communication commerciale • Distribution	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 18	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

Durée de la formation Théorie 20h Pratique 16h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
18.1	***Elaborer un Curriculum Vitae (C.V)***	- S'informer sur les avantages d'un CV bien élaboré - Identifier la structure et le rôle d'un CV	- Modèle de rédaction d'un CV - Avantages de l'utilisation d'un CV	
18.2	***Rédiger une lettre de motivation (demande d'emploi)***	- Identifier les éléments d'une lettre de motivation - Rédiger une lettre de motivation	- Eléments de la structure de la lettre de motivation (expéditeur, destinataire, objet, date et signature) - Formules de politesse - Exprimer la disponibilité, la loyauté et l'engagement	
18.3	***Préparer un entretien d'embauche***	- Rechercher des informations sur l'entreprise - Distinguer les différents types entretien - Faire des simulations d'entretiens	- Informations sur l'entreprise (importance sur le marché, portefeuille produits, perspectives, exigences et conditions du métier) - Types d'entretien - Manifester son intérêt pour l'emploi - Faire preuve de courtoisie au moment de l'entrevue	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
18.4	***Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi***	- Connaître les structures du service public chargé de l'emploi - Identifier les formalités d'inscription comme demandeur d'emploi - Rechercher les informations sur les entreprises et leurs besoins en main d'œuvre qualifiée - Rechercher les informations sur le dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'Etat.	- Présentation du service public chargé de l'emploi, localisation et mission (ANEM- ALEM, la commune …) - Informations sur le tissu économique de la région et de la localité - Présentation du dispositif d'aide à l'emploi mis en place par l'Etat : DIPJ, ANSEJ, ANGEM …	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

MODULE : 19	Elaborer un projet de fin de formation

Durée de la formation Théorie 60 h Pratique 00 h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
19.1	***Acquérir les notions de base de la méthodologie***	- Acquisition des notions de base - Donner les différents types et méthodes de recherche	- Définition des concepts • Connaissance • Services • Méthodes - Types et méthodes de recherches	
19.2	***Utiliser la démarche méthodologique***	- Choisir judicieusement un thème de mémoire - Formuler correctement la problématique et les hypothèses - Choisir une méthode de recherche appropriée au thème et à son objectif - Utiliser correctement de la démarche	- Choix du thème - Formulation d'une problématique - Elaboration des hypothèses - Outils de collecte des données - Modèles d'analyse - Organisation - Traitement des données	

WWW.DZTEN.COM

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
19.3	***Rédiger un questionnaire***	- Rédiger l'objectif du questionnaire - Choisir judicieusement du type de questions permettant de collecter les informations nécessaires à la rédaction d'un mémoire - Organiser les questions du questionnaire par ordre de priorité - Dépouiller et traiter les données - Analyser les résultats des données	- Objectif du questionnaire - Types de questions - Rédaction et organisation des questions selon l'importance des informations - Dépouillement et traitement des informations collectées - Analyse du résultat	
19.4	***Rédiger le mémoire***	- Respecter les règles de rédaction d'un mémoire - Elaborer un plan de travail synthétisant le contenu l'ossature d'un mémoire - Rédiger le mémoire	- Règles de rédaction - Elaboration du plan - Mise en forme définitive du mémoire • Fond • Forme	

WWW.DZTEN.COM | دز تن

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoir théoriques nécessaires	
			Techniques / Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
19.5	***Préparer la soutenance***	- Préparer la soutenance - Choisir efficacement les outils de communication - Procéder à la vérification technique - Répéter le contenu de son propos - Organiser la soutenance - Déterminer les objectifs de la soutenance	- Préparation de la soutenance : • Supports des orateurs : ▪ Petites fiches cartonnées (plan schématique, message à transmettre, principaux faits et mots clés, données techniques ou chiffres, personnes à remercier et temps idéal à respecter) ▪ Equipement (bureau, ….). • Supports des auditeurs : ▪ Documents pour une meilleure compréhension ▪ Aides visuelles… - Vérifications techniques - Répétition du contenu à communiquer (vérifier la maîtrise de son contenu, s'habituer à l'utilisation des supports, s'exercer à manipuler les supports destinés à l'auditoire, poser sa voix, valider son temps …) - Organisation de la soutenance - Objectifs	

WWW.DZTEN.COM | قل الجزائر

4.6. Curriculum et plan de formation de l'entreprise formatrice

WWW.DZTEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2 RESERVATION ET ACCUEIL

MODULE : 11 ***Gérer les réservations des clients***

Durée de formation 297 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.1	***Prendre les réservations***	- Recevoir la réservation (Ecrite ou verbale) - Prendre la réservation du client soit individuel ou groupe - Enregistrer la commande du client - Modifier ou annuler la réservation - Classer le dossier du client								
11.2	***Gérer le planning des réservations***	- Planifier les réservations - Assurer le suivi du planning - Gérer les complets (Over/Under Booking) - Gérer les No show								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 12	*Assurer la qualité de l'accueil des clients*

Durée de formation 752 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.1	***Accueillir les clients***	- Appliquer les techniques d'accueil - Organiser l'accueil des clients - Remplir les documents liés à l'accueil - Mettre à jour les documents liés à l'accueil - Informer les différents services sur les arrivées des clients								
12.2	***Traiter les réclamations des clients***	- Prendre note la réclamation du client - Traiter la réclamation - Saisir le niveau hiérarchique supérieur en cas de difficulté à trouver une solution								
12.3	***Effectuer les opérations de délogement***	- Changer de chambre - Modifier les prix si nécessaire (délogement positif ou négatif) - Mettre à jour les documents - Etablir un bulletin de délogement								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.4	***Effectuer les formalités du départ***	- Appliquer les procédures de départ des clients - Remplir le bulletin du départ - Prendre congé - Mettre à jour le planning d'occupations journalières et le fichier CARDEX - Classer le dossier du client								
12.5	***Gérer les communications verbales et écrites***	- Recevoir un appel - Respecter les phases d'une communication téléphonique - Recevoir et/ou transmettre un message par télécopie, fax ou mail (interne et externe)								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3 CONCIERGERIE ET INFORMATION

MODULE : 13 Assurer le suivi de la conciergerie et loisirs

Durée de formation 516 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
13.1	***Accompagner et orienter les clients***	- Informer les clients sur les prestations de l'hôtel - Informer les clients sur les unités commerciales complémentaires - Informer les clients sur les manifestations culturelles et loisirs - Assurer les réservations aux clients - Traiter les débours des clients								
13.2	***Traiter le courrier et effectuer les réveils***	- Distribuer le courrier pour les clients présents, les clients à venir, les clients partis, et les clients inconnus - Enregistrer la demande du réveil - Procéder au Réveil du client								
13.3	***Assurer la sécurité***	- Codifier le système de fermeture des chambres - Etablir le document objet trouvé - Suivre les mouvements de la clientèle - Assurer la sécurité de la bagagerie								

WWW.DZFREN.COM قلم الجزائر

MODULE : 14	Présenter les attraits touristiques d'une région

Durée de formation 184 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
14.1	***Présenter géographiquement les régions aux clients***	- Présenter le paysage touristique d'une région - Interpréter les cartes géographiques - Identifier les sources d'informations relatives à une région donnée à présenter au client - Rechercher des renseignements sur une région ou un site particulier - Présenter de l'information sur une région								
14.2	***Dispenser l'information touristique à caractère régionale et national à l'égard de clientèle***	- Donner un aperçu sur l'histoire de la région - Interpréter des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristiques - Informer les clients sur les diverses activités touristiques et culturelles de la région								
14.3	***Identifier les organismes de tourisme, de transport et établissements de tourisme***	- Identifier les divers organismes de tourisme - Identifier les divers organismes de transport - Identifier les divers établissements de tourisme								

WWW.DZPRN.COM قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 CAISSE

MODULE : 15 Enregistrer les prestations

Durée de formation 516 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
15.1	***Clôturer la main courante journalière (M.C.H)***	- Ouvrir un compte - Recevoir les récapitulations des points de vente de l'hôtel - Enregistrer les prestations des clients - Clôturer la main courante (M.C.H)								
15.2	***Etablir le rapport journalier***	- Mettre à jour les documents de réception - Calculer le chiffre d'affaire journalier								
15.3	***Gérer Les débiteurs***	- Respecter la procédure d'enregistrement des débits - Appliquer les Techniques d'enregistrement des débits - Comptabiliser de la créance								
15.4	***Tenir le dépôt des objets de valeur***	- Répertorier les objets à déposer - Etablir un bordereau de dépôt - S'assurer de la fermeture du coffre								

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

MODULE : 16	Effectuer les encaissements

Durée de formation 304 Heures

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
16.1	***Etablir la facturation***	- Etablir la Facture - Vérifier et contrôler la facture au départ du client - Encaisser et contrôler selon le mode de paiement								
16.2	***Traiter les débours***	- Traiter les débours client - Traiter les débours d'hôtel								
16.3	***Clôturer la caisse***	- Effectuer le contrôle des enregistrements sur le journal ou le livre de caisse - Mettre à jour des documents de caisse								
16.4	***Effectuer les opérations de change***	- Mettre à jour le tableau de change - Calculer la contrepartie de monnaie étrangère - Etablir un reçu ou bordereau de change - Enregistrer la transaction								

WWW.DZFREN.COM قلم الجزائر

1. Grille de notation et d'évaluation des compétences professionnelles

Degrés	Signification	Mentions	Notes
1	Une performance correspondant aux exigences d'une manière **exceptionnelle**	excellent	**moins de 20 – 18**
2	Une performance correspondant **très bien** aux exigences	très bien	**moins de 18 - 15**
3	Une performance correspondant entièrement bien aux exigences	bien	**moins de 15 - 12**
4	Une performance correspondant **assez bien** aux exigences	assez bien (moyen)	**moins de 12 - 10**
5	Une performance caractérisée par des **insuffisances et qui ne répond pas aux exigences**, mais qui relève des connaissances de base permettant de corriger les insuffisances dans un délai relativement court	insuffisant	**moins de 10 - 6**
6	Une performance qui **ne correspond pas aux exigences.** Les connaissances de base sont si **incomplètes que les insuffisances ne peuvent pas être corrigées** dans un délai relativement court	très insuffisant	**moins de 6 - 0**

2. Grille d'évaluation des qualités personnelles et comportementales

Evaluation en rapport avec la grille de notation						
Indicateurs Critères	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
	moins de de 20 – 18	**moins de 18 - 15**	**moins de 15 - 12**	**moins de 12 - 10**	**moins de 10 - 6**	**moins de 6 - 0**
Intérêt au travail	Intérêt soutenu	Intérêt appréciable	Intérêt moyen	Intérêt insuffisant	Peu d'intérêt	Sans intérêt
Esprit d'initiative	Sans élevé d'initiative	Initiative remarquée	Initiative ponctuelle	Initiative limitée	Initiative très limitée	Sans initiative
Organisation et hygiène	Très bonne organisation et hygiène	Organisé et soigneux	Ordre et hygiène moyens	Ordre et hygiène insuffisants	Peu ordonné	Sans ordre ni hygiène
Comportement et sociabilité	Exemplaire	Correct	Acceptable	Insuffisant	Caractériel et peu ouvert	Négligé et individuel
Ponctualité et assiduité	Très ponctuel et assidu	Retards et absences très rares	Retards et absences rares	Retards et absences notables	Retards et absences répétées	Retards et absences fréquents

WWW.DZPEN.COM

5. Mise en œuvre du programme de formation : Organisation pédagogique et évaluation des compétences

5.1. Organisation pédagogique de la formation

Le programme de formation par apprentissage est mis en en œuvre conjointement par l'EFP et l'entreprise formatrice. Pour garantir une qualité de formation à l'apprenti, il est indispensable d'organiser les relations de travail entre le maître d'apprentissage et le formateur et d'assurer leur étroite collaboration par des rencontres régulières et permanentes.

Le programme de formation est le document de base qui définit les compétences à acquérir par l'apprenti durant son cursus de formation. Il constitue un outil pédagogique de référence pour le formateur et le maître d'apprentissage qui doivent organiser chacun dans son domaine, leur action de formation conformément à la structuration des différents modules de formation en respectant particulièrement les temps consacrés à chaque module.

L'organisation pédagogique de la formation de l'apprenti dans son volet mise en œuvre, est définie dans son ensemble par l'EFP qui coordonne le déroulement du cursus de l'apprenti.

L'EFP fixe en relation avec l'entreprise formatrice, l'emploi du temps en définissant les périodes de la FTTC et les périodes de la formation pratique en entreprise, en tenant compte du volume horaire défini par le programme de formation.

L'emploi du temps fixé est communiqué aux formateurs chargés du suivi et de la FTTC et au maître d'apprentissage ainsi qu'à l'apprenti. L'ATP chargé de l'apprentissage assure la coordination entre les différents intervenants et veille au respect de l'emploi du temps.

5.2. Organisation de la formation au sein de l'établissement de formation

Pour être efficace, la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) au sein de l'EFP, doit être organisée de façon méthodique dans ses différents volets depuis la rentrée en formation jusqu'à l'examen de fin d'apprentissage :

- Organisation et harmonisation des rentrées
- Constitution de groupes homogènes d'apprentis
- Affectation de formateurs de la spécialité pour les cours de la FTTC
- Désignation des salles de cours et des ateliers pour les travaux pratiques avec les équipements et la matière d'œuvre nécessaires en fonction du programme de formation
- Préparation des aides didactiques à remettre à l'apprenti
- Organisation et gestion des évaluations périodiques des compétences
- Préparation et organisation de l'examen de fin d'apprentissage.

5.2.1. Organisation des rentrées en formation par apprentissage

La rentrée en formation par apprentissage est un moment fort dans le déroulement du cursus de l'apprenti. Elle doit être organisée minutieusement de l'accueil de l'apprenti jusqu'au lancement concret de la formation.

(1) Harmonisation des rentrées :

Pour des raisons évidentes d'efficacité et de qualité de la formation ainsi que de coordination des activités pédagogiques, il est indispensable de fixer une même date de rentrée en apprentissage pour tous les apprentis d'un même groupe de façon à permettre un déroulement régulier de leur cursus de formation.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Ainsi le suivi de la formation pratique et les évaluations périodiques des compétences acquises deviennent plus aisées et faciles à programmer.

Il est recommandé d'organiser **deux (02) rentrées en apprentissage par an** à une date préalablement fixée (octobre et février), en rapport avec les périodes de validation des contrats d'apprentissage.

Afin d'exploiter au maximum les opportunités de formation révélées tardivement, il peut être envisagé exceptionnellement une 3ème rentrée (avril) dont la date doit être fixée également au préalable.

(2) Constitution des groupes homogènes d'apprentis :

Après la validation des contrats d'apprentissage et sous la coordination de la DFEP, les EFP en collaboration avec le CAAL, doivent constituer des groupes homogènes d'apprentis ayant un même niveau d'accès et une même spécialité. Chaque groupe ne devrait pas dépasser le nombre de 25 apprentis.

En raison de la difficulté objective, liée aux effectifs réduits de certaines spécialités dans un même établissement, il est préconisé 3 cas possibles :

- Au sein d'un même établissement, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une spécialité*** à chaque fois que l'effectif des apprentis est suffisant ;
- Si l'effectif des apprentis est insuffisant, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une spécialité*** au niveau d'un établissement choisi en raison de son affectation pédagogique, regroupant des apprentis de deux ou plusieurs établissements organisés en zone géographique (selon la démarche « zoning ») ;
- Exceptionnellement, pour les apprentis en effectif très réduit, il est recommandé d'organiser ***un groupe pour une famille de métiers*** en respectant le même niveau de formation.

(3) Concertation avec l'entreprise formatrice :

Afin d'assurer une bonne coordination entre la formation pratique et la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) et une prise en charge correcte de l'apprenti dans les deux lieux de formation, il est indispensable que l'EFP organise une concertation avec l'entreprise formatrice au début de la formation. L'EFP et l'entreprise formatrice doivent fixer d'un commun accord les périodes de la FTTC et les périodes de la formation pratique en entreprise, en tenant compte du volume horaire défini par le programme de formation.

5.2.2. Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)

La Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) est organisée sur la base du « Curriculum de l'Etablissement de formation » (voir 4.5.).

La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est laissée à l'initiative de l'EFP qui doit déterminer un emploi du temps équilibré en tenant compte de la durée de formation exprimée en semaines pour chaque groupe d'apprentis. Cette répartition est à réaliser au début de la formation.

Cette démarche permet une organisation souple et cohérente du cursus de formation de l'apprenti. Elle permet également l'organisation de périodes de formation par le regroupement des apprentis pour une période donnée à chaque fois que nécessaire, tel que pour la formation de base, ou en fonction du contexte géographique ou de l'organisation spécifique des activités pédagogiques et de l'entreprise.

Toutefois, le volume horaire semestriel indiqué par le tableau « Découpage horaire par semestre et par module de formation » (voir 4.4.) doit être respecté de manière à assurer un déroulement cohérent du cursus de l'apprenti et faciliter les évaluations périodiques.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Autant que faire se peut le déroulement de la FTTC doit être mis en relation avec la formation pratique. Cette action peut être rendue possible avec une relation de travail étroite à développer entre le formateur et le maître d'apprentissage.

Il est rappelé que la FTTC comprend également des exercices et des travaux pratiques en ateliers au sein de l'EFP à chaque fois que le programme l'exige ou que certaines activités professionnelles ne soient pas exécutées par l'entreprise formatrice (voir 5.3).

La FTTC doit être assurée par un formateur de la spécialité, ayant le niveau souhaité et exceptionnellement par un formateur de la même branche professionnelle.

5.2.3. Formation de base au niveau de l'EFP

La méthodologie proposée préconise une formation de base à assurer à l'apprenti au début de sa formation dont les objectifs sont décrits au chapitre 2.2.Elle est définie pour chaque métier/ spécialité au début du curriculum de l'établissement de formation dans le Champ N°1 « Formation de base ». Cette formation de base est destinée à doter l'apprenti des savoirs théoriques et technologiques et des savoirs- faire pratiques qui lui permettent une intégration facilitée au sein de l'entreprise formatrice.

La durée de cette formation est définie en fonction du niveau de technicité de chaque métier (spécialité) et de la complexité des activités à réaliser. Elle est assurée par l'EFP et peut être organisée sous forme de stage bloqué en une ou deux périodes selon les conditions spécifiques de chaque métier (spécialité) et/ ou de chaque région ou localité.

5.2.4. Formation complémentaire

Le curriculum prévoit une formation complémentaire destinée à renforcer les compétences professionnelles de l'apprenti par un élargissement de ses connaissances et savoirs faire. Le but de cette formation complémentaire est de donner à l'apprenti une formation aussi complète que possible facilitant son insertion dans la vie professionnelle, avec une plus large employabilité.

Cette formation complémentaire est assurée à travers des modules conçus de façon à faire acquérir à l'apprenti :

- *Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial,* lui permettant de mieux comprendre l'organisation, la gestion et l'intérêt de l'entreprise où il travaille et de se s'initier à l'esprit entrepreneurial, visant l'auto emploi et le montage de petits projets ;
- *L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique* lui permettant de gérer efficacement son activité professionnelle d'une part et d'élargir et d'actualiser ses connaissances techniques et technologiques par l'accès au réseau Internet d'autre part;
- *Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle* à travers les techniques de recherche d'emploi par une présentation dynamique de sa candidature à occuper un emploi et une meilleure connaissance des acteurs du marché de l'emploi et de son organisation.

Compte tenu de leur spécificité, certains métiers/ spécialités intègrent l'initiation à l'utilisation de l'outil informatique au niveau du Champ d'activité N°1 « Formation de base ». De ce fait, la formation complémentaire ne reprend pas ce module pour ces métiers/ spécialités.

Enfin, d'autres métiers (spécialités) ont nécessité l'introduction d'un module technique complémentaire lié à la possibilité (éventualité) d'extension de l'activité du métier pour une gestion technique spécifique ou un élargissement des compétences professionnelles avec certaines options.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

La formation complémentaire est organisée par l'EFP en collaboration avec l'entreprise. Elle peut comporter des démonstrations et des aspects pratiques, notamment par des visites d'entreprises et d'institutions en relation avec les objectifs de la formation.

5.3. Formation au sein de l'entreprise formatrice

La formation au sein de l'entreprise formatrice est organisée sur la base du « Curriculum et plan de formation de l'entreprise » (voir 4.6.), dont les objectifs sont décrits au chapitre 2.2.

Elle concerne essentiellement des aspects pratiques à travers des activités et des gestes professionnels exécutés par l'apprenti de manière répétitive et progressive en cours d'activité professionnelle. Elle doit être également renforcée par des démonstrations et explications techniques et technologiques réalisées par le maître d'apprentissage.

Cette formation constitue une partie essentielle du cursus de l'apprenti. Une attention particulière doit être accordée à son organisation, son suivi et son évaluation. Elle est encadrée par un maître d'apprentissage désigné par l'entreprise formatrice parmi les ouvriers ou cadres qualifiés ou spécialisés en mesure de dispenser cette formation en entreprise.

Malgré les contraintes objectives liées à la programmation des activités, l'entreprise doit faire l'effort de réaliser le plan de formation de l'apprenti le plus prés possible du contenu du programme de formation, en relation avec la FTTC.

La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est fixée en relation avec les horaires de travail de l'entreprise et l'emploi du temps défini pour la FTTC. Cette répartition donne lieu à l'élaboration par l'entreprise d'un plan de formation personnalisé pour l'apprenti par référence au « Curriculum et plan de formation de l'entreprise »(voir 4.6.).

5.4. Suivi et évaluation des compétences

5.4.1. Organisation du suivi de l'apprenti

Le suivi régulier de l'apprenti en milieu professionnel et au niveau de l'établissement de formation est réalisé par les formateurs de l'EFP en relation avec le maître d'apprentissage. Il fait l'objet d'un planning des visites au niveau de l'entreprise formatrice.

Le nombre de ces visites est fixé à deux visites au moins par semestre. Chaque visite donne lieu à un rapport - modèle « ***fiche de visite ».*** Ce rapport comprend outre les informations générales relatives à l'apprenti, le maître d'apprentissage et l'entreprise formatrice, les observations quant aux conditions de la formation, le respect du plan de formation et l'assiduité de l'apprenti.

Des réunions périodiques de coordination entre les formateurs et les maîtres d'apprentissage concernés doivent être organisées à l'effet d'ajuster le cas échéant le plan de formation de l'apprenti. Ces réunions devraient permettre d'apporter des solutions aux contraintes éventuelles rencontrées en cours de formation et notamment le rapport qui doit exister entre la FTTC et la formation en entreprise. En fonction des thèmes abordés, des représentants des apprentis pourraient être associés à certaines rencontres.

Pour assurer un suivi régulier et un encadrement de qualité des apprentis, l'EFP doit mobiliser un nombre de formateurs suffisant en veillant à une juste répartition des tâches de chacun en même temps que des moyens de leurs déplacements et de motivation.

L'organisation des réunions périodiques de coordination, requiert la même attention. Pour garantir leur efficacité, atteindre les résultats escomptés et impliquer les maîtres d'apprentissage, il est nécessaire de réunir les conditions de travail acceptables et des mesures incitatives.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Le livret d'apprentissage est un instrument pédagogique essentiel pour le suivi du cursus de formation de l'apprenti. Il est mis à la disposition de chaque apprenti par l'EFP au même titre que le contrat d'apprentissage. C'est un document personnel de l'apprenti qui porte sur toutes les activités et tâches qu'il réalise en cours de formation aussi bien en entreprise qu'au niveau de l'EFP durant toute la durée de sa formation.

Le livret d'apprentissage comporte toutes les informations observations et recommandations relatives au déroulement du cursus de l'apprenti. Il est contrôlé régulièrement par le maître d'apprentissage et le formateur chargé du suivi.

Pour donner toute son efficacité à cet instrument pédagogique, le livret d'apprentissage doit être adapté à la nouvelle méthodologie de formation professionnelle par apprentissage.

5.4.2. Evaluation périodique et les instruments pédagogiques

Les évaluations périodiques sont organisées au minimum une fois par semestre. Elles portent sur le programme dispensé au cours du semestre considéré et les compétences dont les modules sont achevés.

Selon le cas, elles consistent en des exercices écrits ou la réalisation de produits ou de prestations et sont pratiquées par le formateur pour la FTTC (au sein de l'EFP) et par le maître d'apprentissage pour la partie pratique (au sein de l'entreprise formatrice).

La notation se fait sur la base de la ***grille de notation et d'évaluation*** donnée à la fin du « Curriculum et plan de formation de l'entreprise ». Cette grille constitue la référence pour les évaluations périodiques aussi bien pour la FTTC que pour la formation en entreprise.

La note d'évaluation globale pour le semestre inclue la FTTC et la partie entreprise. Pour chacune des deux parties les notes sont affectées d'un coefficient en fonction du poids relatif et pour chaque compétence (ou module).

Outre, les évaluations périodiques ci-dessus évoquées, l'évaluation se fait à travers des tests ponctuels organisés à l'initiative des formateurs et des maîtres d'apprentissage qui portent des appréciations et formulent des conseils aux apprentis en cours de formation entre deux périodes d'évaluation semestrielle.

Les notes d'évaluation semestrielle peuvent, le cas échéant être prises en compte par le jury lors des délibérations pour l'examen de fin d'apprentissage. Leur impact est laissé à l'appréciation des membres du jury et défini par voie réglementaire.

5.4.3. Examen de fin d'apprentissage

A la fin de sa formation, l'apprenti est soumis à un Examen de fin d'apprentissage (EFA). L'examen de fin d'apprentissage est une exigence de l'institution qui a pour but de prouver que le niveau de qualification prévu a été atteint et que les compétences sont acquises par rapport aux exigences d'exercice du métier.

(1) Organisation et épreuves de l'EFA :

L'examen de fin d'apprentissage est organisé sous la responsabilité de l'Etablissement de formation professionnelle en collaboration avec l'entreprise formatrice. Il porte sur les matières enseignées pendant le cursus de formation et comprend des épreuves écrites et la réalisation de produits ou de prestations, selon les thèmes de sujets retenus.

En règle générale, l'examen se déroule au sein de l'EFP. Toutefois, si les conditions de réalisation de produits ou de prestations ne sont pas réunies au sein de l'EFP, les épreuves concernant cette partie peuvent se dérouler au sein de l'entreprise formatrice sous le contrôle des formateurs de l'EFP en collaboration avec le maître d'apprentissage. Les conditions matérielles pour le déroulement de l'EFA sont réunies par l'EFP.

Les épreuves de l'EFA sont choisies sur la base des propositions de sujets d'examen formulées par les formateurs en collaboration avec les maîtres d'apprentissage. Elles doivent être présentées selon les normes techniques et des standards reconnus.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Elles ne doivent comporter aucune erreur. Elles doivent comporter le temps alloué pour la qualification visée et le débit matière. Pour la partie pratique, les épreuves doivent porter sur l'activité normale de l'apprenti à son poste de travail.

Les épreuves ainsi conçues doivent être transmises à l'institution compétente en matière d'examen pour leur validation et la sélection finale des sujets d'examen. Les sujets retenus doivent être transmis sous pli cacheté à l'EFP concerné au plus tard 15 jours avant la date prévue de l'examen pour permettre son organisation matérielle dans de bonnes conditions.

La correction des épreuves et l'attribution des notes sont faites par des formateurs et des maîtres d'apprentissage choisis préalablement, en préservant l'anonymat des candidats. Pour les épreuves pratiques (réalisation d'ouvrages à l'échelle réelle) l'évaluation et la notation est faite par au minimum par un binôme (un formateur et un maître d'apprentissage) qui peut être élargi selon le cas et le besoin à un groupe d'évaluateurs choisis en raison de leur qualification et compétence.

Les modalités de correction et d'attribution des notes sont fixées par l'administration de la formation professionnelle qui définit :

- Les coefficients par matière ;
- La note éliminatoire ;
- La note moyenne d'admission à l'examen de fin d'apprentissage ;
- Les conditions de prolongation de formation.

Les critères ainsi définis sont portés à la connaissance de l'apprenti à évaluer.

(2) Le Jury d'examen

Le jury d'examen est composé de formateurs et de maîtres d'apprentissage, de professionnels et de pédagogues. Il est présidé par le Directeur de l'EFP qui assure son secrétariat technique.

Il est fortement recommandé de faire participer des représentants des opérateurs économiques du métier (spécialité), des chambres consulaires et d'unions professionnelles de la branche au jury d'examen et les impliquer particulièrement dans ce processus d'évaluation des apprentis.

Le jury d'examen veille au respect des procédures en matière de :

- Ouverture des plis ;
- Surveillance et de bon déroulement de l'examen ;
- Vérification des conditions matérielles de l'examen ;
- Respect des modalités de correction des épreuves.

Le jury délibère sur les résultats obtenus par les candidats et élabore le procès verbal de l'examen qui mentionne les candidats :

- Reçus avec ou sans mention ;
- Repêchés (rachats) ;
- Echecs avec ou sans possibilités de repasser l'examen ;
- Les prolongations de la formation.

Sur la base des résultats proclamés, l'administration de la formation professionnelle délivre les diplômes aux candidats reçus.

Ces dispositions sont précisées par l'administration de la formation professionnelle par voie réglementaire.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر