INFEP

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

SPECIALITE :

HOTELLERIE
Option Réception

NIVEAU : IV BT

INFEF/0024/07/09/A

Année : 2009

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Ce Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier : **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 (INFP et IFP), 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
BELLOUZE Md AKLI	P.E.P TS en techniques hôtelières et touristiques	CFPA AMTIK
HAMITOUCHE MOHAMED	P.E.P	CFPA AKBOU GARCONS
HAMMACHE NADJIB	T.S Réception	Hôtel Cristal BEJAIA
BENSIDHOUM MAKHLOUF	T.S Réception	Hôtel Royal BEJAIA
AITEUR FARID	T.S Réception	Hôtel des Hammadides
ABDERRAHMANI MADJID	Responsable du CAAL	CAAL BEJAIA
MAKHNECHE KAMAL	Recherche et développement	CAAL BEJAIA
OUNOUGHI BOUALEM	Organisation et Suivi	CAAL BEJAIA
HEMI SOUHILA	Professeur spécialisé d'enseignement professionnel	INFP EL-BIAR ALGER

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**4**
1.	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**5**
2.	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	6
2.1.	Destination	6
2.2.	Structure du programme de formation par apprentissage	6
2.3.	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	8
2.4.	Documents pédagogiques utilisés	8
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**9**
3.1	Identification du métier (spécialité)	9
3.2	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	9
3.3.	Capacités professionnelles	9
3.4.	Exigences et conditions de travail du métier (spécialité)	9
3.5.	Responsabilité du travailleur et évolution dans la carrière	10
3.6	Evolution dans la carrière	10
4.	**Curriculum du métier (spécialité)**	**10**
4.1.	Objectif principal du curriculum	10
4.2.	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	11
4.3.	Synthèse du curriculum	13
4.4.	Découpage horaire par semestre et par module de formation	14
4.5.	Curriculum de l'Etablissement de formation	15
4.6.	Curriculum et plan de formation de l'Entreprise formatrice	42
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**51**
5.1	Organisation pédagogique de la formation	51
5.2.	Organisation de la formation au sein de l'établissement de formation	51
5.2.1	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	51
5.2.2	Organisation et déroulement de la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	52
5.2.3	Formation de base au niveau de l'EFP	53
5.2.4	Formation complémentaire	53
5.3	Formation au sein de l'entreprise formatrice	54
5.4	Suivi et évaluation des compétences	54
5.4.1	Organisation du suivi de l'apprenti	54
5.4..2	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	55
5.4.3	Examen de fin d'apprentissage	55

WWW.DZPEN.COM | قلم 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.

- Le diagnostic et l'analyse du contexte de la formation par apprentissage dans le domaine de l'ingénierie pédagogique ;
- La conception et l'élaboration d'une méthodologie d'élaboration / adaptation de programmes de formation destinés à l'apprentissage ;
- La formation d'un groupe des démultiplicateurs de cette méthodologie parmi les membres des sept Centres d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) et du Centre d'Animation de l'Apprentissage au Niveau National (CAAN) ainsi que les concepteurs des programmes du réseau d'ingénierie pédagogique (l'Institut National de la Formation Professionnelle - INFP - et les six Instituts de Formation Professionnelle - IFP) ;

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'IFP et de l'INFP 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 / INFP).
- 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 2007), 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'INFP pour sa validation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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, quant 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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 (spécialité)*» présente l'identification du métier (spécialité), le domaine d'activité/ description du métier (spécialité), 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 (spécialité)»* 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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3. Profil du métier (Spécialité)

3.1 Identification du métier (spécialité)

Dénomination de la spécialité	**Hôtellerie Option/ Réception**
Code spécialité	HTO 0710
Branche professionnelle	HTO
Durée de la formation	30 mois
Niveau d'accès	2 ème AS
Niveau de qualification	**IV**
Diplôme sanctionnant la formation	**BT** : BREVET TECHNICIEN

3.2) Domaine d'activité/Description du métier (spécialité)

Le réceptionniste exerce dans les établissements hôteliers, para hôteliers .Il prend en charge sous la responsabilité d'un chef les tâches de base au niveau de la réception, exécute les tâches de réservation, les formalités d'arrivée, de départ et de caisse et assure le bon fonctionnement de la conciergerie.

3.3 Capacités professionnelles

- Enregistrer et gérer le planning des réservations.
- Accueillir Les Clients et Les prendre en charge.
- Présenter aux clients les différents services et remettre la clef.
- Transmettre aux autres services les informations concernant les clients.
- Préparer les départs
- Présenter les factures aux clients et les encaisser.
-Veiller au bon fonctionnement des activités de la conciergerie
-Informer la clientèle sur les différents points de vente et loisirs

3.4 Exigences du métier et conditions de travail :

Lieu de travail : établissements hôteliers, para hôteliers

Eclairage : Condition d'éclairage normale
Température : Ambiante
Bruit et vibration : Minimes
Poussière : Néant
Risques professionnels : Minimes

Contacts sociaux professionnels : - Clientèle et éventuel Partenaires professionnels L'ensemble du personnel

Exigences du métier

Physique (taille, robustesse) : Bon physique et présentable
Intellectuelle : Riche en culture générale, connaissance de quelques langues étrangères
Contre-indications : indemne de tout handicap physique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3.5 Responsabilité du travailleur : sur sa prestation vis-à-vis de la clientèle

3.6 Evolution dans la carrière :

Cadre réglementaire : Selon le statut

4. Curriculum du métier (spécialité)

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 précédant. 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 (spécialité)

L'objectif principal du Curriculum vise a 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 et 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*** et permettant une intégration aisée de l'apprenti au sein de l'entreprise au début de sa formation avec un minimum des compétences professionnelles (à acquérir au sein de l'établissement de formation**)** ;
- ***Les compétences spécifiques du métier*** permettant l'exécution des activités définies dans la partie curriculum (à acquérir au sein de l'établissement de formation et dans l'entreprise) ;
- ***Les compétences complémentaires*** permettant une insertion facilitée dans le marché du travail (à acquérir au sein de l'établissement de formation et dans l'entreprise) ;

  Les compétences complémentaires sont destinées à compléter la formation de l'apprenti par un élargissement de ses capacités liées aux activités connexes de son métier par une meilleure connaissance de l'entreprise et de son environnement.
- ***Les qualités comportementales*** permettant à l'individu d'être au mieux de ses performances (à acquérir au sein de l'établissement de formation et dans l'entreprise) ;

  Ces qualités s'acquièrent par l'application des ***règles d'hygiène, de sécurité du travail*** **et** ***de protection de l'environnement***. Elles font partie intégrante de la formation professionnelle de l'apprenti et sont traités de façon régulière et en permanence dans chaque module de formation soit à l'établissement de formation, soit dans l'entreprise. Les notions de l'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement sont inhérentes à tout métier, aux équipements, aux machines et aux outils qui lui sont spécifiques. Pour

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

permettre à l'individu de développer ces notions dans son comportement, il est important de les intégrer dans le curriculum de formation.

Il en est de même pour le développement ***des compétences clés*** (Compétences interdisciplinaires), comme par exemple :

- le goût de la qualité
- la capacité de planifier lui-même les travaux à exécuter
- l'esprit d'initiative et d'innovation
- le travail en équipe
- la disponibilité
- la souplesse
- la responsabilité sociale, etc.

Le développement ***des compétences clés*** fait partie intégrante de la formation dans les deux lieux de formation.

Il est également nécessaire de développer chez l'apprenti ***des aptitudes aux changements et à la flexibilité*** par :

- des formations de base permettant une adaptation rapide au développement professionnel et technique dans son métier ;
- le développement des attitudes positives à l'égard des changements technologiques et des situations nouvelles.

Ces objectifs sont réalisés par la mise en œuvre des différents modules de formation présentés ci-dessous dans le curriculum de l'établissement de formation et dans le curriculum de l'entreprise.

4.2. Champs d'activités et leurs compétences professionnelles

Les champs d'activités du métier sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	Formation de base
Champ d'activité 02 :	Réservation et accueil
Champ d'activité 03 :	Gestion de la conciergerie et loisirs
Champ d'activité 04 :	Gestion standard
Champ d'activité 05 :	Formation complémentaire

Les compétences professionnelles par champ d'activités se présentent comme suit :

Champ d'activité 01 : Formation de base

- Se situer au regard du métier et du cursus de formation et identifier la relation employé - employeur
- Appliquer les principales notions de base de la langue d'enseignement et utiliser les formules arithmétiques
- Appliquer les Langues étrangères (quelques langues)
- Inculquer des notions sur l'art, la culture et la civilisation
- Appliquer les techniques comptables et les démarches commerciales

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Assurer les règles d l'hygiène et de sécurité en milieu professionnel et la protection de l'environnement
- Appliquer les notions de bases d'accueil, de communication et de correspondance

Champ d'activité 02 : Réservation et accueil

- Enregistrer les réservations
- Gérer le planning des réservations
- Assurer la notion d'accueil
- Préparer les départs
- Gérer la Caisse main -courante

Champ d'activité 03 : Gestion de la conciergerie et loisirs

- Assurer le suivi de la conciergerie et loisirs
- Gérer la structure standard

Champ d'activité 04 : Formation complémentaire

- Appliquer les notions de base en organisation et gestion d'entreprise » (compétences Entrepreneuriales
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique
- S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.3.Synthèse du curriculum de la Formation par Apprentissage

Spécialité : **HOTELLERIE OPTION/ RECEPTION**

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 : 17

Durée de la formation : 30 mois

Volume horaire total : 1295H en établissement + 3305 H en Entreprise = 4600 H

N° du module	Titre du module	Durée et lieux de formation			
		E.F.P.		Entreprise	Total
		Théorie	Pratique		
Module 1	Se situer au regard du métier et du cursus de formation et identifier la relation employé – employeur	12	9	0	21
Module 2	Application des principales notions de base de la langue d'enseignement et utilisation des formules arithmétiques	36	24	0	60
Module 3	Application des langues étrangères (Anglais et Français)	60	32	0	92
Module 4	Notions sur l'art, culture et civilisation	50	16	0	66
Module 5	Application des techniques comptables et des démarches commerciales	80	36	0	116
Module 6	Application de l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel	36	16	0	52
Module 7	Application des notions de base d'accueil, de communication et de correspondance	80	36	0	116
Module 8	Enregistrement des réservations	24	20	400	444
Module 9	Gestion du planning des réservations	12	36	500	548
Module 10	Application de la notion d'accueil	50	50	580	680
Module 11	Préparation des départs	50	50	480	580
Module 12	Gestion de La Caisse (Main –Courante)	20	40	470	463
Module 13	Suivi de la conciergerie et loisirs	20	40	403	463
Module 14	Gestion de la Structure Standard	16	24	472	512
Module 15	Notions de base en organisation et gestion d'entreprise » (compétences Entrepreneuriales	36	40	0	76
Module 16	Initiation à l'utilisation de l'outil informatique	60	90	0	150
Module 17	Information sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	40	14	0	54
Total		702	593	3305	4600

Total EFP	**1295 h**	**28 %**
Total Entreprise	**3305 h**	**72 %**
Total formation	**4600 h**	**100%**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.4 Découpage horaire par semestre et par module de formation

Total				1er semestre			2 ème semestre			3 ème semestre			4éme 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	21	21	0	21	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 2	60	60	0	60	0	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 3	92	92	0	92	0	92	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 4	66	66	0	66	0	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 5	116	116	0	116	0	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 6	52	52	0	52	0	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 7	116	116	0	116	0	116	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Module 8	444	44	400		50	58	36	100	136	0	0	0	0	100	100	0	50	50
Module 9	548	48	500		50	60	20	150	170	0	100	100	0	100	100	0	50	50
Module 10	680	100	580		80	80	30	150	180	18	150	168	40	150	190	0	50	50
Module 11	580	100	480		50	50	30	120	150	30	150	180	40	110	150	0	50	150
Module 12	570	100	470		40	40	0	100	100	30	50	80	30	130	160	40	150	190
Module 13	463	60	403		29	29	10	94	104	30	60	90	30	120	150	0	100	100
Module 14	512	40	472		80	80	10	70	80	20	122	142	20	50	70	0	150	50
Module 15	76	76	0		0	0	0	0	0	10	150	160	0	0	0	76	0	76
Module 16	150	150	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	150	0	150
Module 17	54	54	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54	0	54
Total	4600	**1295**	**3305**	541	379	920	136	784	920	138	782	920	160	760	920	320	600	920

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.5. Curriculum

de l'Etablissement de formation

CHAMP d'activité 1	FORMATION DE BASE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°1 Se situer au regard du métier et du cursus de formation et identifier la relation employé - employeur

Durée de la formation Théorie 12h Pratique 09 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
1.1	**Identifier le métier et ses débouchés**	• Avoir un entretien avec un conseiller à l'orientation et / ou un formateur de la spécialité • Connaître l'organisation et le fonctionnement de l'établissement de formation • Visiter un atelier de la spécialité • Connaître les tâches essentielles du métier, les conditions de travail et l'environnement • Avoir un aperçu 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	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
1.2	***Connaître le parcours de formation***	• Connaître 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	
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	• Information sur le secteur d'activités, le métier et ses perspectives • Les perspectives d'emploi et le dispositif public d'insertion professionnelle des jeunes	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°2	**Application des principales notions de base de la langue d'enseignement et utilisation des formules arithmétiques**

Durée de la formation Théorie 36 h Pratique 24 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
2.1	**Appliquer les techniques d'expression orale et écrite**	• Prendre note d'une commande • Elaborer une commande • Participer à une séance de travail • Elaborer un document de travail (schémas, devis, facture, compte rendu, rapports, etc.) • S'exprimer dans un langage technique et professionnel	• Rappel des notions de base de la lecture et de l'écriture : les éléments constituant de la phrase, la conjugaison, la ponctuation • Techniques de rédaction d'un document • Les différents modèles de documents utilisés dans le métier (spécialité) • Formes et objectifs des documents • Techniques d'expression et de communication professionnelle, liées au métier (spécialité)	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
2.2	**Appliquer *les notions fondamentales de calcul arithmétique et commercial***	• **Appliquer** les opérations de calcul arithmétique • **Appliquer** les techniques de calcul commercial		Les quatre opérations Les rapports Les proportions Les équations Les pourcentages Les montants HT et TTC Intérêts et bénéfices

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°3	**Application des langues étrangères (Anglais et Français)**

Durée de la formation Théorie 60 h Pratique 32 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
3.1	**Appliquer la langue anglaise**	• **Appliquer** l'expression écrite et orale • **Appliquer** la communication technique	• Enseigner l'Anglais : écriture, grammaire, phonétique	
3.2	**Appliquer la langue Française**	• **Appliquer** l'expression écrite et orale • **Appliquer** la communication technique	• Enseigner Français : écriture, grammaire, correspondance etc.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°4 **Notions sur l'art, culture et civilisation**

Durée de la formation Théorie 50 h Pratique 16 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
4.1	***Identifier l'artisanat local et national***	• Etudier les spécificités artisanales locales • Etudier les spécificités artisanales nationales	Monographie touristique nationale et régionale : ▪ Les accès urbains ▪ Historique de la région ▪ Présentation des sites ▪ itinéraires touristiques	
4.2	***Identifier la culture et la civilisation locale et nationale***	• Etudier les spécificités gastronomiques locales • Etudier les spécificités gastronomiques nationales • Etudier les spécificités culturelles et civilisationnelles	Cuisine traditionnelle : ▪ Spécificités culinaires ▪ Fêtes culturelles Activités culturelles : ▪ Festivités ▪ Carnavals	
4.3	***Identifier les sites touristiques locaux et nationaux***	• Connaître les différents sites touristiques locaux • Connaître les différents sites touristiques nationaux	Histoire et Géographie touristique (sites touristiques) : ▪ Monuments civils et religieux ▪ Bâtisses et forteresses ▪ Châteaux ▪ Musées ▪ Sites archéologiques ▪ Sites naturels	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°5 **Application des techniques comptables et des démarches commerciales**

Durée de la formation Théorie 80 h Pratique 36 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
5.1	***Déterminer les principes de la comptabilité***	• Différencier les types de comptabilité • Déterminer les principes de la comptabilité	• Types de comptabilités • Documents comptables	Les opérations de calcul Le calcul financier
5.2	***Appliquer les comptes du plan comptable national (PCN)***	• Appliquer les comptes du bilan • Appliquer les comptes de gestion	• Présentation du PCN • Exploitation du PCN • Les différents comptes de gestion	Les opérations de calcul Le calcul financier
5.3	***Appliquer les démarches commerciales***	• Appliquer la démarche commerciale type suiveuse • Appliquer la démarche commerciale type écrémage • Appliquer la démarche commerciale type pénétration	Politique prix : ▪ Techniques de ventes Politique de rentabilité forte : ▪ Politique de prix élevé Politique lancement du produit : ▪ Politique de prix bas	Le pourcentage Les intérêts et bénéfices Les proportions

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°6	Application de l'hygiène et la sécurité en milieu professionnel

Durée de la formation Théorie 36 h Pratique 16 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
6.1	***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 • Définir et appliquer les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire liés au métier	• Notions élémentaires d'hygiène et de sécurité au travail • Définition les 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	
6.2	***Définir et appliquer les mesures et les moyens de protection individuelle et collective***	• Définir les moyens et les mesures protection collective (organisation de travail, rangement, aération, ventilation, plan d'évacuation et issues de secours) • Connaître et appliquer les mesures de lutte contre l'incendie (emplacement et utilisation des extincteurs, plan d'évacuation et issues de secours) • Utiliser les moyens de protection individuelle et respecter le règlement intérieur • Appliquer les mesures protection collective	• Présentation des principales causes et circonstances de maladies professionnelles et les moyens de leur prévention	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
6.3	***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 avertir 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)	
6.4	***Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection***	• Identifier les effets nocifs portant atteinte à l'environnement (Aspects généraux) • Déterminer les éléments à risques sur l'environnement provenant des activités du métier • Identifier les mesures de prévention des effets et des risques sur l'environnement • Appliquer les mesures de lutte contre les effets et les risques sur l'environnement et les différentes pollutions • Utiliser les différents moyens et techniques de lutte contre la pollution	• Généralités sur l'environnement : les composants environnementaux (homme, eau, air, sol, faune, flore) • Définition générale de la pollution et des risques majeurs sur l'environnement • Programme national pour la protection de l'environnement • Principes et règles d'évacuation et d'élimination des déchets	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°7	**Application des notions de base d'accueil, de communication et de correspondance**

Durée de la formation Théorie 80 h Pratique 36 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
7.1	***Appliquer les techniques d'accueil (les 4 C)***	• Appliquer la prise de contact • Assurer la prise en charge • Assurer la continuité • Prendre congé	Techniques d'accueil • Signalisation • Brochures • Dépliants • Cartes touristiques Les outils d'accueils : ▪ Hall de réception ▪ Agent d'accueil Les méthodes d'accueils : ▪ Individuelle ▪ Collective	Tenue vestimentaire et corporelle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
7.2	***Appliquer les techniques de communication***	• Instaurer et entretenir la relation avec les responsables • Accueillir et animer	-Analyse de la situation de communication interpersonnelle : Dimension relationnelle : ▪ Dynamique de groupe : ➢ Facteurs de cohésion et de motivation, sentiments d'appartenance ➢ Normes et culture de groupe, climat relationnel ▪ Conflits au sein des groupes : ➢ Processus de conflits (facteurs déclencheurs) -Communication orale : ➢ Communication interculturelle ➢ Comportement relationnel et professionnel ➢ Ecoute et affination de soi	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
7.3	***Appliquer les techniques de correspondance***	• Rendre compte, informer, faire le point • Créer , entretenir et activer un réseau à l'international. • Communiquer en interne et externe.	-Dimension technique : ▪ Supports de communication et structure des écrits professionnels : ➢ Notes ,courriers , compte rendu et rapport ▪ Réseau relationnel interne , externe et à l'international : ➢ Argumentation /manipulation -Communication écrite : ▪ Modes , moyens et processus de diffusion ▪ Vocabulaire , syntaxe et orthographe ▪ Usage en matière d'écrits professionnels. Usages , codes propre à la messagerie électronique	Notions en langues étrangères

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 2	RESERVATION ET ACCUEIL

MODULE n°08 **Enregistrement des réservations**

Durée de la formation Théorie 24 h Pratique 20 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
8.1	***Effectuer une réservation par téléphone***	• Enoncer un message d'accueil suivi de la présentation du réceptionniste • Mémoriser le nom du client ou de la centrale de réservation. • Identifier le besoin du client. • Enregistrer la demande du client • Confirmer la réservation en saluant le client courtoisement.	-La réservation téléphonique: ▪ Définition ▪ Les étapes de réservation -Les différents types de clientèles. -Les modalités d'enregistrements.	Notions en langues étrangères
8.2	***Effectuer une réservation par Email***	• Consulter la boite de réception • Identifier le client et sa demande • Confirmer la réservation	-Les moyens télématiques	Notions en langues étrangères
8.3	***Effectuer une réservation physique***	• Accueillir le client • Identifier le besoin du client • Vérifier la disponibilité de la prestation • Enregistrer la demande du client • Remplir la fiche de réservation • Confirmer la réservation.	-Type de clientèles - Les différents types hébergements : ▪ Chambres (Single, double) ▪ Suites (Junior , Présidentielle et Panoramique) -Documents liés à la réservation	Notions en langues étrangères

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°09	Gestion du planning des réservations

Durée de la formation Théorie 12 h Pratique 36 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
9.1	***Gérer le planning prévisionnel***	• Porter les informations concernant le client • Planifier les réservations • Vérifier les disponibilités de l'hôtel	-Les différents types de planning : ▪ Prévisionnel ▪ Officiel -Les procédures de gestion d'un planning	Notions en informatique
9.2	**-Réaliser le planning officiel**	• Porter les informations concernant le client • Planifier les réservations • Assurer le suivi du planning	-Codification des chambres. -Assainissement du planning	Notions en informatique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°10	Application de la notion d'accueil

Durée de la formation Théorie 50h Pratique 50h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
10.1	***Prendre contact***	• Lever la tête en souriant à l'arrivée du client • Saluer et souhaiter la bienvenue au client • Mettre en confiance le client qui découvre l'hôtel	-Comportement attendu lors : ▪ L'arrivé d'un client individuel ▪ L'arrivé d'un groupe	Notions de langues étrangères
10.2	**Prendre en charge le client**	• Questionner et écouter le client • Reformuler les souhaits du client • Remplir la fiche voyageur ou fiche de police.	**-** Les principes éléments de la communication -Les qualités d'accueils (morale , fondamentale , physique , professionnelle	Notions de langues étrangères
10.3	***Assurer la continuité***	• Proposer une chambre au client correspondant à ses attentes. • Attribuer la chambre	**-** Les différents services d'hébergements	Notions de langues étrangères
10.4	***Prendre congé***	• Remettre la clef au client • Faire la promotion des services de l'hôtel • Vérifier que le client n'a plus besoin de nos services • Assurer le client de notre disponibilité permanente en cas de besoin • Souhaiter au client de passer un agréable séjour • Enregistrer le client et diffuser l'information dans tous les services de l'hôtel • Gérer le planning d'occupation journalier • Traiter le courrier reçu à la réception	**-**La structure d'un hôtel -Les prestations de service. -les différents types de diffusion de l'information par : ▪ téléphone ▪ bulletin d'arrivée -Technique de gestion d'un planning -Planning d'occupation journalier (POJ) -Gestion et traitement des courriers..	Notions en informatique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°11	**Préparation des départs**

Durée de la formation Théorie 50 h Pratique 50 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
11.1	***Prendre contact***	• Saluer avec bienveillance pour disposer favorablement le client	-Les procédures de départ : ▪ Qualité de séjour ▪ Qualité de la prestation	Notions de langues étrangères
11.2	***Prendre en charge les départs***	• S'inquiéter de la satisfaction du client à la fin de son séjour • Recueillir les dernières informations pour compléter la facture	-Préparation de la facture : ▪ Information des différents services concernés ▪ Facturation des prestations	-Comptabilité générale -Logiciel de facturation
11.3	***Assurer la continuité***	• Editer la note et la présenter au client • Encaisser ou faire signer la note en proposant un stylo si besoin	-Les modalités de payement : ▪ Espèces (monnaies nationales et devises ▪ Chèque bancaire ▪ Carte de crédit (Emises par les banques) ▪ Bons de commandes ▪ Voucher voyage	-Les notions de changes
11.4	***Prendre congé***	• Remercier le client pour son séjour • Remettre un dépliant ou une carte de l'établissement • Saluer le client	-Les procédures de départ d'un client individuel -Les procédures de départ d'un groupe (agence de voyage, équipage..)	Notions de langues étrangères

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°12	**Gestion de La Caisse (Main –Courante)**

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 40 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
12.1	***Etablir un tracé de main courante journalière (M.C.H)***	• Ouvrir un compte • Enregistrer les prestations du client • Clôturer les comptes clients journaliers (Horizontalement) • Clôturer la main courante M.C.H (Verticalement) • Préparer la nouvelle main courante	-Gestion des prestations -Mise en forme de l'état de facturation -Classification des factures.	-Base de données Facturation
12.2	***Etablir le bilan journalier***	• Déterminer le chiffre d'affaires • Déterminer le nombre de chambres occupées • Déterminer le nombre de clients présents • Déterminer le pourcentage d'occupation • Déterminer le pourcentage de double occupation • Déterminer le prix moyen par chambre • Déterminer le prix moyen par client	-Comptabilité analytique : ▪ Chiffre d'affaire ▪ Bilans ▪ Canevas de main courante -Les différents documents de caisse (de F1 à F50)	-Pourcentage et taux

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 3	GESTION DE LA CONCIERGERIE ET LOISIRS

MODULE n°13	**Suivi de la conciergerie et loisirs**

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 40 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle**
13.1	***Gérer la structure conciergerie***	• Identifier le poste de la structure conciergerie • Déterminer les prérogatives de chaque poste occupé • Prendre en considération les aptitudes pour chaque poste • Fixer les conditions de travail pour chaque poste	-Organigramme du service conciergerie (brigade de la conciergerie) - -Les aptitudes professionnelles : ▪ Qualités requises (physiques et intellectuelles) -Activités principales de la conciergerie : ▪ Informations ▪ Transmissions des messages ▪ Opérations postales ▪ Transfert des bagages ▪ Gestion des clefs ▪ Services particuliers	Notions de langues étrangères

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
13.2	***Présenter les différents loisirs et points de vente aux clients***	• Présenter le programme des activités culturelles et sportives • Organiser les activités culturelles et sportives • Présenter les points de ventes aux clients	-Les différents types de loisirs : ▪ Randonnée ▪ Activités sportives et culturels -Les services points de vente : ▪ Restaurant ▪ Café Bar ▪ Business center ▪ Room service	-Notions de langues étrangères
13.3	***Assurer le contrôle et la sécurité de service***	• Identifier les systèmes pour garantir la sécurité au client • Utiliser des passe- partout (général, partiel) • Etablir un document objet trouvé • Suivre le mouvement de la clientèle (remise, dépôt des clés ou cartes magnétique) • Assurer la sécurité du dépôt des bagages	-Les mesures de sécurités -Document objet trouvé -Gestion clef Gestion service supplémentaire (bagages, courriers- …)	Notions sur la sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 4	GESTION STANDARD

MODULE n°14 **Gestion de la Structure Standard**

Durée de la formation Théorie 16h Pratique 24 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
14.1	***Mettre à jour le planning des communications***	• Recevoir et transmettre un appel • évaluer une communication téléphonique • Etablir une communication nationale et internationale • Transmettre un télex à un client • Recevoir et interpréter un message • Interpréter et transmettre un message	-Les techniques de communication -Les méthodes d'utilisation des moyens de communication. :	-Notions de langues étrangères
14.2	***Appliquer les techniques de communication***	• Présenter l'établissement d'accueil • Identifier la communication (particulier , VIP) • Reformuler la communication . • Utiliser un langage compréhensif • Prendre notes des points clés de la communication	-Les points clefs de la communication.	-Les techniques d'expression.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 4	FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE n°15 Notions de base en organisation et gestion d'entreprise » (compétences Entrepreneuriales

Durée de la formation Théorie 24 h Pratique 16 h

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.1	***Identifier les différentes organisations et fonctions essentielles de l'entreprise et les tâches y afférentes***	• Identifier les différentes organisations de l'entreprise : -Type d'entreprise -Structure hiérarchiques -Structures fonctionnelles • Identifier les fonctions essentielles : -La fonction gestion et ses tâches essentielles -La fonction financière et ses tâches principales -La fonction production -La fonction commerciale	• Les statuts d'entreprise (EPE, SPA, SARL, EURL, etc.) • La composante d'une entreprise (organigramme, ressource humaine, équipements …) • Bilan financier, rendement • Règlement intérieur d'une entreprise	
15.2	***Identifier les notions de base de l'offre et la demande, de la rentabilité et de la facturation***	• Identifier les notions de base sur les coûts de revient, le rendement d'une main d'œuvre qualifiée (temps unitaire) • Définir les principes et la fonction de régulation du marché sur le coût des biens et services proposés • Rédiger et établir une facture et les démarches de recouvrement	• Cheminement de base sur le calcul du rendement d'une main d'œuvre (taux horaire) • Barème des prix vigueur relatif aux prestations de service	
15.3	***Développer les notions de base d'une approche entreprenariale***	• Comprendre le fait d'orienter un projet vers les besoins du client et les opportunités du marché • Identifier les avantages et l'intérêt de proposer des produits nouveaux • Distinguer les différentes fonctions et leur interaction en matière de produit, de prix, de marché et de promotion	• Développer les notions et principes de satisfaction des besoins du client • Expliquer les avantages des produits novateurs • Présenter les principes de base de la liaison : produit – prix et promotion	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	*Sous Compétences professionnelles*	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
15.4	***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 telles que l'expérience professionnelle approfondie et la maîtrise du métier • Mesurer ses capacités professionnelles et personnelles pour mener à bien un projet • Définir les atouts nécessaires à un Entrepreneur pour réussir son projet	• Présenter les règles élémentaires pour monter et réaliser un projet qui réussi • Présenter les atouts et les motivations nécessaires à un promoteur de projet	
15.5	***Identifier les règles de gestion de la matière première et de la pièce de rechange***	• Définir les différents composants • S'informer sur les techniques de gestion • Identifier les outils de gestion • S'informer sur les procédures d'entrée et de sortie des produits du magasin • Définir les techniques de rangement et d'entreposage sur différents types de support et de rayonnage	• Présenter les différents modèles d'outils de gestion : -Fiche d'inventaire -Bon d'entrée -Bon de sortie -Bon de commande -Bon de livraison • Démontrer les techniques d'approvisionnement du magasin • Présenter les différents modèles de support et rayonnage de rangement.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°16	Initiation à l'utilisation de l'outil informatique

Durée de la formation Théorie 10 h Pratique 20 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
16.1	***Identifier les éléments composant un poste de travail informatique et assurer leur connexion***	• Déterminer la composition d'un poste de travail informatique • Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique • Déterminer l'interaction des différents éléments • Installer et connecter les unités d'entrée • Installer et connecter les unités de sortie • Assurer la protection et la sécurité de l'installation	• Notions de base de l'informatique et principales définitions • Présentation des éléments composant le poste de travail informatique : l'écran , le clavier, la souris, l'unité centrale (boîtier d'alimentation, lecteur CD Rom, lecteur de disquettes, le disque dur, la carte mère, le micro processeur, la rame, la carte vidéo, la carte son et la carte réseau) l'imprimante, l'onduleur, le modem, la Web Cam, le scanner, etc. • Directives et précautions de raccordement des différents éléments	
16..2	***Exploiter un micro-ordinateur (système d'exploitation Windows)***	• Déterminer les éléments de l'interface Windows • Utiliser correctement les principales fonctions du système d'exploitation Windows • Exploiter le système Windows	• Présenter l'environnement Windows • Bureau et fenêtres : poste de travail, corbeille, menu Démarrer • Les fichiers et les dossiers : créer, nommer, rechercher, copier, déplacer et supprimer	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
16..3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte et tableaux (Microsoft Word)***	• Identifier le Microsoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	• Définition d'un traitement de texte : la saisie, la mise en forme, la correction d'orthographe et de grammaire • L'impression : la mise en page, l'aperçu avant impression • Les tableaux : création, lignes et colonnes (insertion et ajout)	
16.4	***Utiliser un logiciel de calcul (Microsoft Excel)***	• Identifier le Microsoft Excel et ses barres de menu • Créer des classeurs • Elaborer des graphes	• Définition d'un tableau • Les classeurs : les feuilles de calcul et les cellules • Insertion : lignes, colonnes, formules de calcul et fonction • Représentation graphique : Histogramme, secteur, courbe, etc.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE n°17	Information sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 12 h

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
17.1	***Elaborer un curriculum vitae (CV)***	▪ *S'informer sur les avantages d'un CV bien élaboré et de son utilisation* ▪ *Identifier la structure et le rôle d'un curriculum vitae (CV)* ▪ *Décrire les composantes avec précisions : Identité, Cursus et profil de formation, expérience professionnelle, qualités personnelles, etc.*	▪ *Modèle de rédaction d'un curriculum vitae* ▪ *Les principes directeurs et les avantages de l'utilisation d'un CV*	
17.2	***Rédiger une lettre de motivation (demande d'emploi)***	• Identifier la structure d'une demande d'emploi (expéditeur, destinataire, l'objet, la date) • Définir les éléments pertinents de la demande d'emploi : Références de formation, expériences, présentation, âge, etc. • Formuler et personnaliser la demande d'emploi par la volonté d'obtenir l'emploi, la disponibilité, la loyauté et l'engagement	• Modèle de rédaction de la demande d'emploi • Appliquer les techniques de communication	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous Compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	« Techniques/Technologie »-« Savoir théoriques nécessaires »»	
			Technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle
17.3	***Préparer et réaliser un entretien d'embauche***	• Saisir l'importance de se préparer à un entretien d'embauche • Manifester son intérêt pour l'emploi et faire preuve de courtoisie au moment de l'entrevue. • Distinguer les différents types d'entrevue, en tenant compte de leurs atouts • Rechercher des informations sur : -L'entreprise : Sa place et son importance sur le marché, ses produits et ses perspectives. -Le futur métier envisager : ses exigences et les conditions de son exercice	• Application des simulations	
17.4	**Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi**	• Identifier 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'état	• Présentation du service public chargé de l'emploi : localisation et missions (ANEM – ALEM, La Commune etc.) • 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'état : DIPJ - ANSEJ – ANGEM etc.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE 08:	**Enregistrement des réservations**

Durée de formation 400 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
8.1	***Effectuer une réservation par téléphone***	• Enoncer un message d'accueil suivi de la présentation du réceptionniste • Mémoriser le nom du client ou de la centrale de réservation. • Identifier le besoin du client. • Enregistrer la demande du client • Confirmer la réservation en saluant le client courtoisement								
8.2	***Effectuer une réservation par Email***	• Consulter la boite de réception • Identifier le client et sa demande • Confirmer la réservation								
8.3	***Effectuer une réservation physique***	• Accueillir le client • Identifier le besoin du client • Vérifier la disponibilité de la prestation • Enregistrer la demande du client • Remplir la fiche de réservation • Confirmer la réservation								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE 09 :	**Gestion de planning des réservations**

Durée de formation 500 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
9.1	***Gérer le planning prévisionnel***	• Porter les informations concernant le client • Planifier les réservations • Vérifier les disponibilités de l'hôtel								
9.2	***-Réaliser le planning officiel***	• Porter les informations concernant le client • Planifier les réservations • Assurer le suivi du planning								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE 10: Assurer la notion d'accueil

Durée de formation 580 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
10.1	***Prendre contact***	• Lever la tête en souriant à l'arrivée du client • Saluer et souhaiter la bienvenue au client • Mettre en confiance le client qui découvre l'hôtel								
10.2	***Prendre en charge le client***	• Questionner et écouter le client • Reformuler les souhaits du client • Remplir la fiche voyageur ou fiche de police.								
10.3	***Assurer la continuité***	• Proposer une chambre au client correspondant à ses attentes. • Attribuer la chambre								
10.4	***Prendre congé***	• Remettre la clef au client • Faire la promotion des services de l'hôtel • Vérifier que le client n'a plus besoin de nos services • Assurer le client de notre disponibilité permanente en cas de besoin • Souhaiter au client de passer un agréable séjour • Enregistrer le client et diffuser l'information dans tous les services de l'hôtel • Gérer le planning d'occupation journalier • Traiter le courrier reçu à la réception								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE 11:	**Préparation des départs**

Durée de formation 480 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti(2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
11.1	***Prendre contact***	• Saluer avec bienveillance pour disposer favorablement le client								
11.2	***Prendre en charge les départs***	• S'inquiéter de la satisfaction du client à la fin de son séjour • Recueillir les dernières informations pour compléter la facture								
11.3	***Assurer la continuité***	• Editer la note et la présenter au client • Encaisser ou faire signer la note en proposant un stylo si besoin								
11.4	***Prendre congé***	• Remercier le client pour son séjour • Remettre un dépliant ou une carte de l'établissement • Saluer le client								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE 12:	**Gestion de La Caisse (Main –Courante)**

Durée de formation 470 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
12.1	***Etablir un tracé de main courante journalière (M.C.H)***	• Ouvrir un compte • Enregistrer les prestations du client • Clôturer les comptes clients journaliers (Horizontalement) • Clôturer la main courante M.C.H (Verticalement) • Préparer la nouvelle main courante								
12.2	***Etablir Le bilan journalier***	• Déterminer le chiffre d'affaires • Déterminer le nombre de chambres occupées • Déterminer le nombre de clients présents • Déterminer le pourcentage d'occupation • Déterminer le pourcentage de double occupation • Déterminer le prix moyen par chambre • Déterminer le prix moyen par client								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 3	GESTION DE LA CONCIERGERIE ET LOISIRS

MODULE 13:	**Suivi de la conciergerie et loisirs**

Durée de formation 403 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
13.1	***Gérer la structure conciergerie***	• Identifier le poste de la structure conciergerie • Déterminer les prérogatives de chaque poste occupé • Prendre en considération les aptitudes pour chaque poste • Fixer les conditions de travail pour chaque poste								
13.2	***Présenter les différents loisirs et points de vente aux clients***	• Présenter le programme des activités culturelles et sportives • Organiser les activités culturelles et sportives • Présenter les points de ventes aux clients								
13.3	***Assurer le contrôle et la sécurité du service***	• Identifier les systèmes pour garantir la sécurité au client • Utiliser des passe- partout (général, partiel) • Etablir un document objet trouvé • Suivre le mouvement de la clientèle (remise, dépôt des clés ou cartes magnétique) • Assurer la sécurité du dépôt des bagages								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP d'activité 4 **GESTION STANDARD**

MODULE 14: **Gestion de la Structure Standard**

Durée de formation 472 h

N°	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en oeuvre du programme et plan de formation en entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	Etablissement	1	2	3	4	5	6
14.1	***Mettre à jour le planning des communications***	• Recevoir et transmettre un appel • évaluer une communication téléphonique • Etablir une communication nationale et internationale • Transmettre un télex à un client • Recevoir et interpréter un message • Interpréter et transmettre un message								
14.2	***Appliquer les techniques de communication***	• Présenter l'établissement d'accueil • Identifier la communication (particulier, **VIP**) • Reformuler la communication. • Utiliser un langage compréhensif • Prendre notes des points clés de la communication								

(1) A confirmer par une croix (X) pour chaque sous compétence réalisée par l'entreprise ou à couvrir par l'EFP
(2) l'appréciation de l'apprenti est faite par le maître d'apprentissage au cours de la formation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Système d'évaluation des 20/20 points

Signification	Note	Points	Appréciation
Une performance correspondant aux exigences d'une manière particulièrement bien.	1	de 20 – 18	très bien
Une performance correspondant entièrement bien aux exigences.	2	moins de 18 - 16	bien
Une performance correspondant généralement assez bien aux exigences	3	moins de 16 - 13	assez bien
Une performance qui est caractérisée par des manques, mais qui répond encore généralement aux exigences	4	moins de 13 - 10	moyen
Une performance qui ne répond pas aux exigences, mais qui révèle qu'il y a des compétences de base et qu'on peut rectifier des insuffisances dans un délai de temps prévisible	5	moins de 10 - 7	insuffisant
Une performance qui ne répond pas aux exigences et qui révèle qu, même les compétences de base sont si incomplet que les insuffisances ne peuvent pas 1etre rectifiées dans un délai de temps prévisible.	6	moins de 7 - 0	très insuffisant

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

rentrée en apprentissage pour tous les apprentis d'un même groupe de façon à permettre un déroulement régulier de leur cursus de formation.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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