INFEP

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de la Formation

et de l'Enseignement Professionnels

Institut National

de la Formation et de l'Enseignement professionnel.

Programme de Formation par Apprentissage

SPECIALITE :

Hôtellerie option **: réception**

NIVEAU : II CAP

INFEF/0021/07/09/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 (cap)**

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	Fonction	Institution
RABIA	Nacer	PSEP1 CHARGE DE R/D (animateur)	CAAL
MOKHTARI	Smail	PSEP2 CHARGE DE I/C (animateur)	CAAL
SITAIEB	ALI	PROFESSIONNEL	EX GERANT D'HOTEL
MESKOUR	OLA	FORMATRICE	INSFP ELKERMA
CHAOUCHE	AMAL	FORMATRICE	INSFP ELKERMA
GUEDDOUCHE	Abdelmadjid	PSEP1 Resp. CAAL (coordinateur)	CAAL

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

	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	7
2.4.	Documents pédagogiques utilisés	8
3.	**Profil du métier (spécialité)**	**8**
3.1.	Identification du métier (spécialité)	8
3.2	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	8
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	9
3.6	Evolution dans la carrière	10
4.	**Curriculum du métier (spécialité)**	**10**
4.1.	Objectifs généraux 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	37
5.	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**48**
5.1.	Formation théorique et technologique complémentaire au sein de l'EFP	48
5.2.	Formation au sein de l'entreprise formatrice	48
5.2.1	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	48
5.2.2	Organisation et déroulement de la formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	49
5.2.3	Formation de base au niveau de l'EFP	50
5.2.4	Formation complémentaire	50
5.3	Formation au sein de l'entreprise formatrice	51
5.4	Suivi et évaluation des compétences	51
5.4.1	Organisation du suivi de l'apprenti	51
5.4..2	Evaluation périodique des compétences professionnelles et instruments pédagogiques	52
5.4.3	Examen de fin d'apprentissage	53

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.

Le curriculum prévoit également une formation complémentaire qui comprend :

Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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).

3. Profil du métier (hôtellerie option : réception)

3.1. Identification du métier

Dénomination de la spécialité	**Hôtellerie/option Réception**
Code spécialité	HT00706
Branche professionnelle	HTO
Durée de la formation	12 mois
Niveau d'accès	4ème AM / 9ème AF
Niveau de qualification	**II**
Diplôme sanctionnant la formation	**CAP :** Certificat d'Aptitude Professionnelle

3.2. Domaine d'activité/ description du métier (HOTELLERIE : option réception)

L'agent de réception en hôtellerie exerce dans les établissements touristiques, notamment les Hôtels les clubs et les complexes, il peut travailler seul ou en équipe sous la responsabilité de chef de réception.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3.3. Capacités professionnelles

Le réceptionniste doit être capable de :

- Travailler en équipe.
- Appliquer les règles de l'hygiène et de la sécurité sur le lieu du travail
- Tenir à jour le planning des chambres
- Accueil des clients
- Veillez à leur bien être pendant le séjour
- Prendre en charge toutes opérations de caisse et de change
- Informer les départements concerne sur les mouvements des clients arrivé et départ
- Assurer la facturation des prestations de service
- Classer et répondre aux demandes de réservation.

3.4. Exigences et conditions de travail du métier

- Physique (taille, robustesse) : De bonne constitution physique ; Travail debout de jour comme de nuit.
- Lieu de travail : les établissements touristiques, Hôtels, les clubs et les complexes
- Eclairage : éclairage naturel et éclairage artificiel par tubes fluorescents (néons), variable.
- Température : température et degré hygrométrique du laboratoire sont normaux. Dans certains laboratoires anciens, température ambiante plus élevée, selon l'implantation des labos.
- Bruit et vibration :
- Poussière :
- Risques professionnels

  1-Maladies professionnelles :

  2-Risques d'accidents :

  Les accidents peuvent être causés de plusieurs manières :-.

3.5. Responsabilité du travailleur

1-Matériels (équipements)

L'opérateur a en charge une responsabilité très importante sur l'ensemble du matériel professionnel qui lui confier.

L'opérateur doit respecter les consignes d'utilisation et d'entretien remises par la direction.

2-Décisionnelle (prise de décision) :

L'opérateur à la responsabilité des activités qui lui sont confiées.

3-Morale (qualité du service) :

L'opérateur devra tout mettre en œuvre, afin que la qualité de service soit irréprochable, apportant ainsi sa participation au succès de l'entreprise.

4-Sécurité (sur soi, sur les autres et sur le matériel) :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tout opérateur est responsable de sa propre sécurité dans son travail quotidien, par l'obligation de respecter les consignes de sécurité élémentaires concernant

3.6. Evolution dans la carrière

1-Cadre réglementaire : Selon le statut.

2-Accès aux postes supérieurs :

- Chef de réception.
- Directeur d'hébergement.
- Directeur d'hôtel non classé.

4. Curriculum du métier (hôtellerie option : réception)

4.1. Objectifs généraux du Curriculum du métier (hôtellerie option : réception)

Les objectifs généraux du Curriculum visent 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).
- ***Développer 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).
- ***Développer 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.
- ***Développer 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 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- 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'activité 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 :	**Conciergerie et information**
Champ d'activité 03	**Réception et accueil en hôtellerie**
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 de l'hygiène et la sécurité au milieu de travail.
- Identifier le milieu hôtellerie et tourisme
- Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et de travail.
- Utiliser les formules de calcul professionnel.
- S'initier à l'utilisation de l'outil informatique

Champ d'activité 02 : Conciergerie et information

- Accompagner et orienter les clients
- Elaborer et transmettre les messages
- Traiter le courrier

Champ d'activité 03 : Réception et accueil en hôtellerie

- Appliquer les techniques d'accueil
- Appliquer les techniques de réception
- Appliquer les techniques de réservation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Champ d'activité 04: **Caisse**

- appliquer les Techniques d'enregistrement
- appliquer les Techniques Les encaissements
- effectuer les Opérations de change

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 : 17

Durée de la formation : 01 année

Durée en heures : 1840 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	04	00	16
02	Appliquer les règles de l'hygiène et la sécurité au milieu de travail.	20	0	00	20
03	Identifier le milieu hôtellerie et tourisme	12	0	00	12
04	Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et de travail.	0	48	00	48
05	Utiliser les formules de calcul professionnel.	20	0	00	20
06	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	06	30	00	36
07	accompagner et orienter les clients	16	0	190	206
08	Elaborer et transmettre les messages	10	18	90	118
09	Traiter le courrier	12	0	120	132
10	appliquer les techniques d'accueil	10	0	280	290
11	appliquer les techniques de réception	10	0	280	290
12	appliquer les techniques de réservation	10	0	262	272
13	appliquer les techniques d'enregistrement comptable	22	40	95	157
14	Effectuer les encaissements	12	40	95	147
15	Appliquer les notions de base en organisation et gestion d'un hôtel et l'esprit entrepreneurial	24	16	00	40
16	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	20	16	00	36
Heures de Formation total		**216**	**212**	**1407**	**1840**

Total EFP	**428**	**23.26 %**
Total entreprise	**1407**	**76.48%**
Total	**1840**	**100 %**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.4. Découpage horaire par semestre et par module de formation

Champs d'activités avec leur modules		Premier semestre	Deuxième semestre	Troisième semestre	Total par module
		En heures	En heures	En heures	En heures
Module 1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.	**16**	**00**		**16**
Module 2	Appliquer les règles de l'hygiène et la sécurité au milieu de travail.	**20**	**00**		**20**
Module 3	Identifier le milieu hôtellerie et tourisme	**12**	**00**		**12**
Module 4	Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement.	**48**	**00**		**48**
Module 5	Utiliser les formules de calcul professionnel.	**20**	**00**		**20**
Module 6	S'initier à l'utilisation de l'outil informatique	**36**	**00**		**36**
Module 7	Accompagner et orienter les clients	**206**	**00**		**206**
Module 8	Elaborer et transmettre les messages	**118**	**00**		**118**
Module 9	Traiter le courrier	**132**	**00**		**132**
Module 10	appliquer les techniques d'accueil	**107**	**183**		**290**
Module 11	appliquer les techniques de réception	**107**	**183**		**290**
Module 12	appliquer les techniques de réservation	**98**	**174**		**272**
Module 13	appliquer les techniques d'enregistrement comptable	**00**	**157**		**157**
Module 14	Effectuer les encaissements	**00**	**147**		**147**
Module 15	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial	**00**	**40**		**40**
Module 16	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	**00**	**36**		**36**
	Total par semestre	**920**	**920**		**1840**

(1) A utiliser en fonction de la durée de la formation (12 -18 – 24 – ou 30 mois)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.5. Curriculum
de l'Etablissement de formation

WWW.DZPEN.COM | قلم 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 12h Pratique 04h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
1.1	***Comprendre le projet de formation.***	• Visiter l'établissement de formation. • Identifier les différentes structures de l'établissement. • Identifier l'administration, les cadres, les formateurs et employés de l'établissement. • Identifier les secteurs de formation et le personnel responsable de la formation.	• Information sur le programme et la démarche de formation. • Mode d'évaluation et sanction de la formation.	
1.2	***Identifier le métier et ses débouches***	• Discuter les habilités, aptitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier. • Visiter un hôtel. • Réaliser un entretient avec un professionnel ou un, formateur de la spécialité	• Historique du métier. • Informations sur le métier : - Les exigences de la profession. - Les tâches essentielles. - Les conditions de travail. - Les responsabilités de l'opérateur.	
1.3	***S'informer sur le métier et son environnement professionnel***	• Situer le métier dans sa filière, le secteur d'activité et les créneaux porteurs • Présenter les voies potentielles pour un futur emploi	• Informations sur le secteur d'activité, le métier et ses perspectives • Les perspectives d'emploi et de dispositifs	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 2	Appliquer les règles de l'hygiène et la sécurité au milieu de travail.

Durée de la formation Théorie 20h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
2.1	***Identifier et appliquer les règles l'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 des règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier • Recommandations relatives à l'hygiène et sécurité en milieu professionnel • Réglementation en matière d'hygiène et de sécurité	
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 • identifier les risques et maladies professionnelles liées à l'exécution des activités professionnelles et à l'utilisation : - Des appareils - Des produits d'entretien - Du courant électrique et le gaz	• présentation des principales causes et circonstances d'accidents et les moyens de leur prévention • règles générales pour la protection des biens et des personnes • les 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.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
2.3	***Définir et appliquer les mesures et les moyens de protection individuelle et collectives***	• définir les moyens et les mesures de protection collective (organisation de travail, rangement, aération, ventilation, plan d'évacuation et issues de secours) • connaître et appliquer les mesures de lute 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 de protection collective	• présentation des principales causes et circonstances de maladies professionnelles et les moyens de leur prévention	
2.4	***Déterminer la conduite à tenir en cas d'accident et effectuer les premier 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	• notion de premier secours et assistance aux accidentes en cas de -Brûlures -Blessures -Hémorragies -Chocs électriques -Intoxication (inhalation)	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 3	IDENTIFIER ET COMPRENDRE L'ORGANISATION DE L'HOTELLERIE ET DU TOURISME

Durée de la formation Théorie 12h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
3.1	***Identifier le milieu d'hôtellerie et tourisme***	• Présenter les différents types d'établissement hôtelier • Enumérer et décrire les différentes structures d'un hôtel sur le plan - Organisation - Mission - Personnel - Relation inter services	• Les normes de classification des hôtels, auberges, complexes touristiques	
3.2	***Appliquer les différents textes relatifs a la réglementation hôtellerie et tourisme***	• Définir et présenter la réglementation hôtellerie • Enumérer les normes de classement des établissements hôtelier et touristique • Enumérer les droit et obligation de l'hôtelier • Décrire les responsabilités de l'hôtelier en matière -D'hygiènes et de sécurité des bien et personnes • Commenter les textes relatifs a la réglementation	• Droits et obligations de l'hôtelier • Droits et obligations des clients • Conditions d'ouverture et d'exploitation des établissements hôteliers et touristiques	• La réglementation sécuritaires des bien et personnes en hôtellerie

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
3.3	***Présenter les attraits touristique de la région***	• Situer les principaux les attraits touristiques de la région • Renseigner la clientèle sur les services touristiques de la région • Résumer les éléments marquant le patrimoine et l'histoire de la région	• Etude des sites touristiques de la région • Histoire et le patrimoine de la région	

MODULE : 4	**Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement**

Durée de la formation Théorie 00h Pratique 48h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
4.1	***Tenir une conversation, un dialogue.***	• Réaliser une étude de texte (traitement de thèmes liés à la spécialité). • S'exprimer dans un langage technique.	**Orthographe :** • Le masculin des noms et des adjectifs. • Le féminin des noms et des adjectifs. • Le singulier des noms et des adjectifs. • Le pluriel des noms et des adjectifs.	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
4.2	***Utiliser la langue anglaise en milieu de travail***	• Répondre a un appel téléphonique en anglais • Rédiger des messages en anglais • Offrir des services complémentaires en anglais • Résoudre es difficultés -Au téléphone -De personnes a personnes	**Syntaxe :** • Les constituants de la phrase. • La phrase complète et incomplète. • Les types de phrase • Les formes de phrase. **Conjugaison :** • Conjugaison des verbes **Orthographe :** • Le masculin des noms et des adjectifs. • Le féminin des noms et des adjectifs. • Le singulier des noms et des adjectifs. • Le pluriel des noms et des adjectifs	

MODULE : 5	**Utiliser les formules de calcul professionnel**

Durée de la formation Théorie 20 h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
5.1	***Etudier les quatre opérations.***	• Résoudre les opérations : - Addition. - Soustraction. - Multiplication. - Division.	• Les nombres entiers. • Les nombres décimaux. • Les méthodes de : - Addition. - Soustraction. - Multiplication. - Division.	
5.2	***Etudier les fractions***	• Résoudre les opérations des fractions : - Addition. - Soustraction. - Multiplication. - Division.	• Les méthodes de : - Simplification des fractions. - Réduction en même dénominateur. - Addition. - Soustraction. - Multiplication. - Division.	
5.3	***Appliquer les techniques de calcul.***	• Utiliser le calcul mental • Utiliser la calculatrice		

MODULE : 6	**S'initier à l'utilisation de l'outil informatique**

Durée de la formation Théorie 06h Pratique 30h

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
6.1	***Identifier les éléments composants 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 : écran, clavier, souris, unité centrale (boîte d'alimentation, lecteur CD ROM, lecteur disquettes, disque dur, carte mère, micro processeur, RAM, carte vidéo, carte son et carte réseau), imprimante, onduleur, modem, WEB CAM, scanner etc… • Directives et précautions de raccordement des différents éléments	
6.2	***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,…etc • Les fichiers et les dossiers : Créer, nommer, rechercher, copier, déplacer et supprimer,	
6.3	***Utiliser un logiciel de traitement de texte et tableaux (Micro Soft Word)***	• Identifier le MicroSoft Word et ses barres de menu • Traiter le texte • Dessiner un tableau	• Définition d'un traitement de texte : saisie, mise en forme, correction d'orthographe et grammaire, • L'impression : la mise en page, l'aperçu avant impression • Les tableaux : création lignes et colonnes (insertion et ajout)	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
6.4	***Utiliser un logiciel de tableau de calcul (MicroSoft Excel)***	• Identifier le MicroSoft Excel et ses barres de menu • Créer des classeurs • Elaborer des graphes	• Définition d'un tableur • Les classeurs ; les feuilles de calcul et les cellules • Insertion : lignes colonnes, formules de calcul,et fonctions • Représentation graphique : histogramme, secteur, courbe, …etc	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 2	CONCIERGERIE ET INFORMATION

MODULE : 7	ACCOMPAGNER ET ORIENTER LES CLIENTS

Durée de la formation Théorie 16h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
7.1	***Prendre en charge** des clients*	• Appliquer les techniques d'accueil en hôtellerie • Répondre favorablement aux demandes des clients	• La communication hôtelière Tenir une discussion professionnelle Appliquer les protocoles de courtoisie L'écoute des clients	
7.2	***Renseigner les clients***	• Informer les clients sur les présentations de l'hôtel • Distribuer prospectus et cartes de l'hôtel et de a région • Informer les clients sur les produits touristiques et culturels actuels		
7.3	***S'occuper du courrier des clients***	• Répondre aux informations et demandes des clients • Trier le courrier • Rangement du courrier dans les cases • Transmettre le courrier urgent • Veiller au rangement des clés de chambres	• Les techniques de classement dans le secrétariat • Les techniques transmissions de documents	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
7.4	***S'occuper des bagages des clients***	• Identifier les bagages • Faciliter le transport des bagages		• Sécurité des biens des clients • Conduite à tenir lors de transport des bagages
7.5	***Informer les différents Services sur les mouvement des clients***	• Identifier le service concerné • Gérer le flux d'information	• Les techniques de classement dans le secrétariat • Les techniques de transmission de documents	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 8	Elaborer et transmettre les messages

Durée de la formation Théorie 10h Pratique 18h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
8.1	***Préparer les documents de prestation et messages***	• Identifier les documents a fournir • Renseigner le client • Recueillir les documents • Vérifier les documents	• La correspondance ho tellière • Les documents de messagerie • les pièces d'envois de messages	***8.1***
8.2	***Réceptionner et transmettre les messages***	• Reprendre les appels téléphoniques • Utiliser le fax • Consulter les boites email • Transmettre les messages • Utiliser les moyens de transmission.	• La correspondance ho tellière • Les documents de messagerie • les pièces d'envois de messages : - Téléphone, Fax, et Internet.	***8.2***

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 9	Traiter le courrier

Durée de la formation Théorie 12h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
9.1	***Réceptionner un courrier***	• Ouvrir le courrier • Lire le courrier • Enregistrement du courrier • Distribuer le courrier	• Expression écrite • Anglais / français / autres • Conjugaison • Vocabulaire	
9.2	***Préparer le courrier***	• Etudier la demande • Rédiger le texte • Saisir le texte • Envoyer le courrier à la signature • Enregistrer le courrier	• la correspondance - Entre hôtels - Entre clients - Avec agences de voyages - Avec le personnel - Avec les assurances - Avec organismes du tourisme	
9.3	***Classer le courrier***	• Trier le courrier • Classer le courrier	• Les techniques de classement dans le secrétariat • Les techniques transmissions de documents	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 3	RECEPTION ET ACCEUIL EN L'HOTELLERIE

MODULE : 10	APPLIQUER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL

Durée de la formation

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
10.1	***Accueillir les clients à leur arrivée***	• Préparer l'arrivée des clients • Vérifier la réservation et l'identité du client • Etablir la fiche de police • Etablir le bulletin d'arrivée • Inscrire le client sur le livret de réception • Mettre à jour le planning d'occupation des chambres • Faire conduire le client à sa chambre • Informer les services concernés	• Organisation de l'accueil • Rôle de l'agent d'accueil • Communication relative à l'accueil • Les techniques d'accueil - l'écoute – l'entretien • L'accueil téléphonique	• Hygiène et sécurité - Conduites à tenir dans la réception des personnes - Conduites à tenir pour éviter ou déclarer les viols
10.2	***Effectuer les formalités du départ***	• Vérifier l'exactitude de la date du départ • Enregistrer les frais de séjour et des services additionnels • Libérer la chambre sur le room-rack • Mettre à jour des documents	• Les droits et obligations hôtelières • Les droits et obligations des clients • Conditions d'hébergement	
10.3	***Effectuer les opérations de délogement***	• Corriger le numéro de chambre sur la main courante • Modifier les prix si nécessaire • Débrancher l'ancienne ligne téléphonique et relever le taux d'appel • S'arranger avec le client sur l'heure de délogement	• Les droits et obligations • Les droits et obligations des clients	• Conditions d'hébergement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 11	APPLIQUER LES TECHNIQUES DE RECEPTION

Durée de la formation Théorie 10h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
11.1	***Tenir le secrétariat de la réception***	• Prendre en charge le classement des documents • Enregistrer et traiter le courrier de la réception • Saisir les documents	• La correspondance ho tellière • Les documents de messagerie • Les pièces d'envois de messages	
11.2	***Informer les différents services sur les mouvements des clients***	• Identifier le service à informer • Transmettre l'information	• La correspondance ho tellière • Les documents de messagerie • Les pièces d'envois de messages	
11.3	***Installer les clients***	• Accompagner les clients • S'assurer de leurs installations • Vérifier la situation de la chambre	• La correspondance ho tellière • Les documents de messagerie • Les pièces d'envois de messages	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 12	APPLIQUER LES TECHNIQUES DE RESERVATION

Durée de la formation Théorie 10h Pratique 00h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
12.1	**S'occuper des réservations**	• Prendre la commande • Effectuer l'opération de confirmation d'une réservation • Effectuer l'opération d'annulation d'une réservation • Enregistrer la réservation • Classer les documents par ordre d'arrivée	• Rédaction d'un texte • Lire et interpréter un texte • Techniques de saisie • Word • Excel • power point	
12.2	***Gérer l'occupation des chambres***	• Etablir l'état de l'occupation des chambres • Etablir l'état des chambres disponibles • Fournir au chef de réception l'état d'occupation d'un étage ou de l'ensemble de l'hôtel	• Rédaction d'un texte • Lire et interpréter un texte • Techniques de saisie • Word • Excel • Power point	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 4 **CAISSE**

MODULE : 13 APPLIQUER LES TECHNIQUES D'ENREGISTREMENT COMPTABLE

Durée de la formation Théorie 22h Pratique 40h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
13.1	***Tenir la main courante hôtel***	• Tenir la main courante manuscrite - Effectuer les écritures - Vérifier les écritures • Tenir la main courante électronique - Effectuer les écritures - Vérifier les écritures	• Techniques de tenue de registres	
13.2	***Faire le suivi des débiteurs***	• Effectuer les écritures sur le registre des débiteurs • Contrôler et établir le circuit des débiteurs	• Techniques de tenue de registres	
13.3	***Tenir le dépôt de valeur***	• Répertorier les objets à déposer • Etiqueter les objets • Effectuer leur rangement dans les coffres • S'assurer de la fermeture des coffres	• Notions sur les cours et cotations • L'argent • L'or • Devises • Techniques d'établissement de bordereau de dépôt	• Conduite à tenir lors de la manipulation des objets de valeur

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 14	EFFECTUER LES ENCAISSEMENTS

Durée de la formation Théorie 12h Pratique 40h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
14.1	***Etablir la facturation***	• Etablir la facturation clients • Etablir la facturation services • Vérifier les facturations	• Techniques d'établissement de factures • Techniques de tenue de livre de caisse • Techniques de calcul de l'état de compte aux clients	
14.2	***Effectuer les encaissements***	• Prendre en charge les payements - Règlements en espèces - Règlements par cheques	• Techniques d'établissement de factures • Techniques de tenue de livre de caisse • Techniques de calcul de l'état de compte aux clients	
14.3	***Etablir les reçus d'encaissements***	• Etablir le reçu • Notifier le reçus	• Techniques d'établissement de factures et de reçues • Techniques de tenue de livre de caisse • Techniques de calcul de l'état de compte aux clients	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE 5	TECHNIQUES ENTREPREUNARIAL

MODULE : 15	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial

Durée de la formation Théorie 24h Pratique 16h

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
15.1	***Identifier les différentes organisations et fonction essentielles de l'entreprise y afférentes***	• Identifier les différentes organisations de l'entreprise - Types d'entreprise - Structures 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	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
15.2	***Identifier les règles de gestion de le 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 : 16	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 exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
16.1	***Elaborer un Curriculum Vitae (C.V)***	• S'informer sur les avantages d'un C.V bien élaboré et de son utilisation • Identifier la structure et le rôle d'un Curriculum Vitae (C.V) • 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 C.V	
16.2	***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	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques/Technologie	Hygiène alimentaire, Calcul professionnel, hygiène et sécurité
16.3	***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 envisagé : ses exigences et les son exercice	• Appliquer des simulations	
16.4	***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

CHAMP D'ACTIVITE 2	CONCIERGERIE ET INFORMATION

MODULE : 67	ACCOMPAGNER ET ORIENTER LES CLIENTS

Durée de formation 190Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
7.1	***Prise en charge** des clients*	• Appliquer les techniques d'accueil en hôtellerie • Répondre favorablement aux demandes des clients								
7.2	***Renseigner les clients***	• Informer les clients sur les attraits touristiques de la région • Distribuer prospectus et cartes de la région • Informer les clients sur les produits touristiques et culturels actuels								
7.3	***S'occuper du courrier des clients***	• Répondre favorablement aux informations et demandes des clients • Trier le courrier • Rangement du courrier dans les cases • Transmettre le courrier urgent • Veiller au rangement des clés de chambres								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
7.4	***S'occuper des bagages des clients***	• Identifier les bagages • Faciliter le la montée et descente des bagages								
7.5	***Informer les différents Services sur les mouvements des clients***	• Identifier le service informé • Transmettre l'information								

(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

MODULE : 8	Elaborer et transmettre les messages

Durée de formation 90 Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
8.1	***Préparer les documents de prestation et messages***	• Identifier les documents a fournir • Renseigner le client • Recueillir les documents • Vérifier les documents								
8.2	***Réception et transmission des messages***	• Traiter les appels téléphoniques • Traiter le fax • Consulter les boites email • Transmettre les messages								
8.3	***Utiliser les moyens de transmission***	• Utiliser méthodiquement le téléphone • Utiliser méthodiquement le fax • Utiliser méthodiquement l'Internet								

(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

MODULE : 9	**Traiter le courrier**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INFEP

Durée de formation 120 Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
9.1	***Réception du courrier***	• Ouvrir le courrier • Lecture du courrier • Enregistrement du courrier • Distribuer le courrier								
9.2	***Préparer le courrier***	• étudier la demande • rédiger le texte • saisir le texte • envoyer le courrier à la signature • enregistrer le courrier								
9.3	***Classer le courrier***	• Trier le courrier • Classer le courrier • Ranger le courrier								

(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

CHAMP D'ACTIVITE 3 RECEPTION ET ACCEUIL EN L'HOTELLERIE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 10 **APPLIQUER LES TECHNIQUES D'ACCUEIL**

Durée de formation 280 Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
10.1	***Accueillir les clients à leur arrivée***	• Préparer l'arrivée des clients • Vérifier la réservation et l'identité du client • Etablir la fiche de police • Etablir le bulletin d'arrivée • Inscrire le client sur le livret de réception • Mettre à jour le planning d'occupation des chambres • Faire conduire le client à sa chambre • Informer les services concernés								
10.2	***Effectuer les formalités du départ***	• Vérifier l'exactitude de la date du départ • Enregistrer les frais de séjour et des services additionnels • Libérer la chambre sur le room-rack • Mise à jour des documents								
10.3	***Effectuer les opérations de délogement***	• Corriger le 1er de chambre sur la main courante • Modifier les prix si nécessaire • Débrancher l'ancienne ligne téléphonique et relever le taux d'appel • S'arranger avec le client sur l'heure de délogement								

(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

MODULE : 11 **APPLIQUER LES TECHNIQUES DE RECEPTION**

Durée de formation 280Heures

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.1	***Tenir le secrétariat de la réception***	• Prendre en charge classement des documents • Enregistrer et traiter le courrier de la réception • Saisir les documents								
11.2	***Informer les différents services sur les mouvements des clients***	• Identifier le service à informer • Transmettre l'information								
11.3	***Installer les clients***	• Accompagner les clients • S'assurer de leurs installations • Vérifier la situation de la chambre								

(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

MODULE : 12 **APPLIQUER LES TECHNIQUES DE RESERVATION**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INFEP
Durée de formation 262Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.1	**S'occuper des réservations**	• Prendre la commande • Effectuer l'opération de confirmation d'une réservation • Effectuer l'opération d'annulation d'une réservation • Enregistrer la réservation • Classer les documents par ordre d'arrivée								
12.2	***Gérer l'occupation des chambres***	• Etablir l'état de l'occupation des chambres • Etablir l'état des chambres disponibles • Fournir au chef de réception l'état d'occupation d'un étage ou de l'ensemble de l'hôtel								

(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

CHAMP D'ACTIVITE 4	**CAISSE**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE : 13 **APPLIQUER LES TECHNIQUES D'ENREGISTREMENT COMPTABLE**

Durée de formation 95Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
13.1	• ***Tenir la main courante hôtel***	• Tenir la main courante manuscrite - Effectuer les écritures - Vérifier les écritures • Tenir la main courante électronique - Effectuer les écritures - Vérifier les écritures								
13.2	• ***Faire le suivi des débiteurs***	• Effectuer les écritures sur le registre des débiteurs • Contrôler et établir le circuit des débiteurs								
13.3	• ***Tenir le dépôt de valeur***	• Répertorier les objets à déposer • Etiqueter les objets • Effectuer leur rangement dans les coffres • S'assurer de la fermeture des coffres								

(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

INFEP

MODULE : 14 **EFFECTUER LES ENCAISSEMENTS**

Durée de formation 95Heures

	Sous Compétences professionnelles à acquérir	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du curriculum à confirmer par une croix (X) (1)		Appréciation de l'apprenti (1)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
14.1	***Etablir la facturation***	• Etablir la facturation clients • Etablir la facturation services • Vérifier les facturations								
14.2	***Effectuer les encaissements***	• Prendre en charge les payements - Règlements en espèces - Règlements par chèques								
14.3	***Etablir les reçus d'encaissements***	• Etablir le reçu • Notifier le reçu								

(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 que même les compétences de base sont si incomplètes que les insuffisances ne peuvent pas être 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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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.

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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