الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التكويـــن والتعليـم المهنيـــين

MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS

المعهد الوطني للتكوين و التعليم المهنيين

INSTITUT NATIONAL DE LA FORMATION ET DE L'ENSEIGNEMENT PROFESSIONNELS

I N F E P

PROGRAMME DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

Métier/ Spécialité :

Hôtellerie / Restauration

Option : Service en café

Niveau II : Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP)

INFEP/0159/19/A

2019

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Programme de formation par apprentissage est élaboré par la commission professionnelle chargée du métier :**Service en café, niveau II « CAP ».**

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

Composition de la commission professionnelle :

Nom & Prénom	Fonctions	Institutions
MERIEM Nafissa	PSFEP - Conceptrice	IFEP Bir-Khadem - Alger
Ferrah Baya Aicha F/Z	PSFEP1/Méthodologue	INFEP
Kadi Fatiha	CIP/Méthodologue	INFEP
Mr Boudhan Seddik	PSFEP2/Méthodologue	INFEP
Boussalem Faiza	PSFEP2	INFEP
Chabti Hafida	PFP	CFPA Béni Messous
BOULAFFA Mohamed Nadjib	PEP	CFPA Harrach 3
Mr Akroute Sami	Hotelier	Eshra.
Arab Samira	PSFEP – Professionnelle	INFEP El Biar – Alger
SMAOUI Mohamed	PFP – Professionnel	INTHT – Tizi-Ouzou

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

SOMMAIRE

		Page
	Introduction	**04**
1	**Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage**	**05**
2	**Présentation du programme de formation professionnelle par apprentissage**	**06**
2.1	Destination	**06**
2.2	Structure du programme de formation par apprentissage	**06**
2.3	Processus d'acquisition des compétences professionnelles	**08**
2.4	Documents pédagogiques	**08**
3	**Profil du métier (spécialité)**	**09**
3.1	Identification du métier (spécialité)	**09**
3.2	Domaine d'activité et description du métier (spécialité)	**09**
3.3	Capacités professionnelles	**09**
3.4	Exigences du métier et conditions de travail	**09**
3.5	Responsabilité du travailleur	**10**
3.6	Evolution dans la carrière	**10**
4	**Curriculum du métier (spécialité)**	**11**
4.1	Objectif principal du curriculum du métier (spécialité)	**11**
4.2	Champs d'activités et leurs compétences professionnelles	**12**
4.3	Synthèse du curriculum	**13**
4.4	Découpage horaire par semestre, par module et par lieu de formation	**14**
4.5	Curriculum de l'Etablissement de formation	**15**
4.6	Curriculum et plan de formation de l'entreprise formatrice	**45**
5	**Mise en œuvre du programme : 0rganisation pédagogique et évaluation des compétences**	**60**
5.1	Organisation pédagogique de la formation	**60**
5.2	Organisation de la formation au sein de l'établissement de la formation	**60**
5.2.1	Organisation des rentrées en formation par apprentissage	**60**
5.2.2	Organisation et déroulement de la Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC)	**62**
5.2.3	Formation de base au niveau de l'EFP	**62**
5.2.4	Formation complémentaire	**62**
5.3	Formation au sein de l'entreprise formatrice	**63**
5.4	Suivi et évaluation des compétences	**64**
5.4.1	Organisation du suivi de l'apprenti	**64**
5.4.2	Evaluation périodique et les instruments pédagogiques	**64**
5.4.3	Examen de fin d'apprentissage	**65**

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.
La démarche engagée s'est fixée de réaliser :

- 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 et de l'enseignement Professionnel - INFEP - et les six Instituts de Formation Professionnelle - IFEP) ;

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

- La mise en place d'une Commission professionnelle au niveau local, composée de professionnels qualifiés et expérimentés parmi les entreprises et les artisans, les formateurs de la formation professionnelle, les méthodologues de l'IFEP et de l'INFEP selon leur compétence par la branche d'activité et les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage Local (CAAL) de la wilaya retenue pour ce métier ;

- Les travaux de cette commission sont encadrés par les membres du Centre d'Animation de l'Apprentissage au niveau national (CAAN / INFEP) ;

- Pour les besoins de leurs travaux les membres de la commission procèdent au recueil et à l'analyse des documents et notamment : la nomenclature nationale des spécialités de la formation et de l'enseignement professionnels (Edition 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'INFEP pour sa validation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

1- Objectifs généraux de la formation professionnelle par apprentissage:

Parmi les objectifs généraux dela 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 yafférentes. 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 ;
- 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.

Lecurriculum/ 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	Service en café
Code spécialité	HRT1801
Branche professionnelle	Hôtellerie –Restauration – Tourisme
Durée de la formation	12 mois
Niveau d'accès	4ème / AM
Niveau de qualification	II
Diplôme sanctionnant la formation	CAP

3.2- Domaine d'activité/ description du métier (spécialité) :

L'employé de **« service en café »** est un professionnel chargé d'accueillir la clientèle, d'assurer le service et la préparation des boissons chaudes et froides. Il effectue l'entretien et la mise en place de la salle, présente la carte aux clients, enregistre et transmet les commandes. Aussi, sa responsabilité consiste à établir la note et à encaisser les additions.

3.3- Capacités professionnelles :

L'employé de service en café est capable de :

- Effectuer la mise en place de la salle,
- Entretenir et maintenir en état des lieux les mobiliers et les matériels,
- Accueillir les clients et prendre les commandes,
- Transmettre et assurer le suivi de la commande,
- Assurer le service en salle,
- Assurer le petit déjeuner,
- Préparer et encaisser l'addition,
- Prendre congé du client,
- Débarrasser et redresser les tables.

3.4- Exigences du métier et conditions de travail :

Morale :

- Présentation et port d'une tenue de travail imposée
- Ponctualité
- Gestion du temps et du stress ?
- Mémoire auditive
- Discrétion

Physiques :

- Condition physique exigée
- Rapidité et précision d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Intellectuelles :

- Sens de communication
- Sens de perception et d'anticipation à l'organisation des tâches
- Capacité de gérer plusieurs clients en même temps
- Sang froid et prise de mesures nécessaires en cas d'incident (dispute, refus de paiement, malaise d'un client, renversement d'un verre, etc.)
- Maîtrise des langues

Lieu de travail :

- Salles de restaurant
- Salle des fêtes
- Terrasses
- Comptoirs
- Cafétérias
- Bar
- Salles banquets

Eclairage :

- Naturel
- Artificiel

Température :

- Ambiante ou climatisée

Risques professionnels :

- Station debout prolongée
- Chutes de plain-pied et glissades
- Blessures diverses
- Risques liés à la manutention manuelle
- Chutes d'objets (verres, assiettes, bouteilles, plateau,etc.)
- Risques liés au stress et anxité

3.5- Responsabilité du travailleur :

Matérielle (équipement, outillage) :

- Il est responsable de la maintenance du matériel d'exploitation

Décisionnelle (prise de décision) :

- Respect et bonne exécution des consignes

Morale :

- Doit répondre aux besoins des clients en matière de qualité de service
- Respect du délai de réalisation du travail

3.6- Evolution dans la carrière :

- Le titulaire de certificat d'aptitude **« service en café »** peut évoluer vers une fonction de chef de rang, barman et chef barman.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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 précédent. Cette structuration donne une flexibilité dans l'organisation de la formation et permet une adaptation avec la programmation des activités de l'entreprise formatrice.

4.1- Objectif principal du Curriculum du métier (spécialité) :

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

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

- ***Les compétences de base liées au métier*** permettantune intégration facilitée de l'apprenti au sein de l'entreprise formatrice avec un minimum des compétences professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formationau début de sa formation ;

- ***Les compétences techniques du métier*** permettantune maîtrise de la technicité nécessaire à l'exécution correcte des activités et des tâches professionnelles. Elles sont à acquérir au sein de l'établissement de formationet dans l'entreprise formatrice ;

- ***Les compétences complémentaires*** favorisant une insertion facilitée de l'apprenti dans la vie active et un élargissement de ses capacités liées à une meilleure connaissance de l'entreprise et de son environnement. Elles comportent également une initiation à l'utilisation de l'outil informatique, devenue une nécessité à tout métier au plan de la gestion et du suivi des évolutions techniques et technologiques.

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Parmi ces qualités et compétences, il est indiqué notamment :

- L'esprit d'entreprise et l'approche client ;
- Le souci de la qualité du travail ;
- La capacité de planification et d'organisation de son travail, ainsi que de contrôle et d'évaluation des activités et des tâches réalisées;
- L'esprit d'initiative et de responsabilité ;
- L'aptitude au travail en équipe ;
- La protection de l'environnement en milieu professionnel par l'application des règles d'hygiène et de sécurité du travail inhérentes à tout métier et la préservation du milieu naturel ;
- L'aptitude aux changements et à la flexibilité avec une adaptation rapide et des attitudes positives à l'égard des changements professionnel, technique et technologique générés par des situations nouvelles dans son métier et son environnement ;
- La responsabilité sociale, etc.

4.2- Champs d'activité et leurs compétences professionnelles :

Les champs d'activités du métier **Service en café**sont définis comme suit :

Champ d'activité 01 :	Formation de base
Champ d'activité 02	Identificationdes mises en place en restauration
Champ d'activité 03 :	Accueil et service clients
Champ d'activité 04 :	Formation complémentaire

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

Champ d'activité 01 : Formation de base

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
- Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées au métier
- Appliquer la législation et la réglementation du travail
- Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcul arithmétique
- Appliquer les notions de base en technologie de service

Champ d'activité 02 : Mise en place en restauration

- Nettoyer et entretenir la salle et les lieux en commun (offices)
- Préparer la mise en place (buffets – petits déjeuners – évenements spéciaux)

Champ d'activité 03 : Accueil et service clients

- Accueillier et installer le client
- Rédiger et Transmettre les commandes
- Préparer et Servir les différentes commandes
- Assurer les opérations d'encaissement et la prise de congé du client
- Remettre en odre les lieux de travail en fin de service

Champ d'activité 04 : Formation complémentaire

- S'initier à l'outil informatique
- 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 : 14

Durée de la formation : 12 mois

Volume horaire total : 1840 H

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	14	06	00	20
02	Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et de protection de l'environnement liées au métier	14	06	00	20
03	Appliquer la législation et la réglementation du travail	16	04	00	20
04	Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcul arithmétique	16	04	00	20
05	Appliquer les notions de base en technologie de service	10	02	00	12
06	Nettoyer et entretenir la salle et les lieux en commun (offices)	10	04	294	308
07	Préparer la mise en place (buffets – petits déjeuners – évenements spéciaux)	18	16	220	254
08	Accueillir et installer le client	10	04	196	210
09	Rédiger et Transmettre les commandes	10	04	196	210
10	Préparer et Servir les différentes commandes	18	14	230	262
11	Assurer les opérations d'encaissement et la prise de congé du client	10	04	196	210
12	Remettre en ordre les lieux de travail en fin de service	10	04	236	250
13	S'initier à l'outil informatique	16	04	00	20
14	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial	06	06	00	12
15	S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle	06	06	00	12
Total en Heures de Formation		**184**	**88**	**1568**	**1840**

Total EFP	**272**	**15%**
Total entreprise	**1568**	**85%**
Total formation	**1840**	**100%**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

Total				1er semestre			2ème semestre		
Module	Total module	EFP	Entreprise	EFP	Entreprise	Total	EFP	Entreprise	Total
Module 1	20	20	00	10	00	10	10	00	10
Module 2	20	20	00	10	00	10	10	00	10
Module 3	20	20	00	12	00	12	08	00	08
Module 4	20	20	00	10	00	10	10	00	10
Module 5	12	12	00	06	00	06	06	00	06
Module 6	308	14	294	08	140	148	06	154	160
Module 7	254	34	220	24	100	124	10	120	130
Module 8	210	14	196	08	92	100	06	104	110
Module 9	210	14	196	08	92	100	06	104	110
Module 10	262	32	230	22	116	138	10	114	124
Module 11	210	14	196	08	92	100	06	104	110
Module 12	250	14	236	08	132	140	06	104	110
Module 13	20	20	00	10	00	10	10	00	10
Module 14	12	12	00	6	00	06	06	00	06
Module 15	12	12	00	6	00	06	06	00	06
Total	1840	272	1568	156	764	920	116	804	920

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.5. Curriculum
de l'établissement 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 : 14 H Pratique : 06 H

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (2) : Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement liées au métier

Durée de la formation : Théorie : 14 H **Pratique : 06 H**

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.1	***Identifier et Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en milieu professionnel***	- Définir les règles générales d'hygiène et de sécurité au travail - Identifier les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques au métier - Déterminer et mettre en oeuvre les moyens et les mesures d'hygiène et de sécurité au travail	- 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	
2.2	***Appliquer les règles d'hygiène corporelle***	- Décrire l'importance de la propreté et de l'hygiène - Définir et appliquer les règles d'hygiène corporelle et vestimentaire liés au métier - Utiliser les produits d'hygiène corporelle	- Soins et hygiène du corps : • Cheveux, visage, mains, ongles, aisselles, pieds, bouche, peau, etc. - Tenue vestimentaire : • Chemise, chemisier • Pantalon, jupe • Chaussures et chaussettes • Cravate, papillon - Produits de toilettes : • Savon, rasoir, mousse à raser, parfum, etc. …	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
2.3	***Connaître les règles de sécurité et de premiers soins***	- Identifier les situations à risques liées au non respect des règles de sécurité - Déterminer les mesures à prendre pour assurer sa sécurité et celle des clients - Connaître les composants d'une trousse de secours	- Règles de sécurité et les techniques des premiers soins - Procédures d'utilisation des différents matériels de soin et de protection - Trousse de premiers soins - Extincteurs - Plans d'évacuation - Issues de secours - Portes coupe-feu - Manuel pratique des premiers soins	
2.4	***Déterminer les risques du métier sur l'environnement et prendre les mesures pour sa protection***	- Définir les risques mageurs sur l'environnement - Connaitre le programme national pour la protection de l'environnement	- Définition générale de la pollution et des risques majeurs sur l'environnement - Programme national pour la protection de l'environnement	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (3) : Appliquer la législation et la réglementation du travail				
Durée de la formation :	**Théorie : 16 H**		**Pratique : 04 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
3.1	***Acquérir les notions de base de la législation***	- Définir la législation générale - Appliquer la législation hôtellière	- Notions sur la législation - Généralités sur la législation hôtellière - Droit de bouchons et de couverts	
3.2	***Identifier la réglementation du travail***	- Définir les droits et obligations de l'employé - Définir les droits et obligations de l'employeur	- Droits du travailleur : • Rémunération du travail • Congés : annuel – maladie, etc. … • Droit à la formation • Protection sociale et professionnelle : Sécurité sociale, retraite, maladies professionnelles, œuvres sociales, accident de travail, etc. … - Droits de l'employeur : • Embauche des employés à son service • Gestion du travail • Consignes et ordres liés au travail • Résiliation du contrat de travail dans les limites autorisées par la loi • Règlementation interne	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (4) : Appliquer les notions de base de la langue d'enseignement et les formules de calcul arithmétique				
Durée de la formation : Théorie : 16 H			**Pratique : 04 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
4.1	***Utiliser le français professionnel***	- Dialoguer en français professionnel - Rédiger des documents simplifiés	- Vocabulaire spécialisé du service - Différentes expressions et formules - Scénarios de conversation pour différentes situations : • Arrivée d'un client • Présentation des cartes et menus • Prise de commande • Service • Départ d'un client - Règles de rédaction des : • Abréviations • Codes • Symboles • Etc. …	
4.2	***Utiliser l'Anglais professionnel***	- Utiliser le vocabulaire professionnel - Utiliser des expressions et des formules de politesse	- Vocabulaire adapté à la situation - Lexique des termes de l'anglais professionnel - Formules d'usage et de politesse	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.3	***Utiliser les techniques de communication à l'exerce du métier***	- Définir les notions de base de la communication - S'exprimer dans un langage technique et professionnel - Appliquer les règles de la communication verbale et non verbale	- Notions de base de la communication : • Définition • Emetteur – Récepteur • Code – canal • Schéma du processus de communication - Règles de communication • Communication verbale : * Voix : ton - débit – articulation * Vocabulaire : maîtrise de la langue * Formules de politesse • Communication non verbale : * Sourire * Regard * Ecoute * Geste * Posture	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
4.4	***Utiliser les formules de base du calcul arithmétique***	- Utiliser les quatre opérations de base - Utiliser les différentes méthodes de calcul		- Etude des quatre opérations de base • Addition • Soustraction • Multiplication • Division - Règle de trois - Nombres entiers - Nombres décimaux - Fractions - Différentes méthodes de calcul

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (5) : Appliquer les notions de base en technologie de service				
Durée de la formation :	**Théorie : 10 H**		**Pratique : 02 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
5.1	***Identifier les différents locaux***	- Identifier les locaux destinés à la clientèle - Identifier les locaux destinés au personnel - Identifier les locaux destinés au stockage - Identifier les locaux annexes	- Différents locaux : • Destinés à la clientèle • Destinés à l'usage du personnel de service • Destinés au stockage • Locaux annexes * Vestiaires * Sanitaires	
5.2	***Identifier les différents mobiliers***	- Identifier les mobiliers à l'usage des clients - Identifier les mobiliers à l'usage du service	- Différents mobiliers destinés à la clientèle : • Tables • Sièges : * Chaises, tabourets, … • Banquettes - Mobiliers destinés au service : • Consoles • Guéridons • Chariots • Etc. …	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
5.3	***Identifier les différents matériels et équipements***	- Identifier les différents matériels et leurs modes d'utilisation - Identifier les différents équipements et leurs mode d'utilisation	- Différents matériels du service : • Instruments de service : * Plateau * Pinces * Spatules * Cuillères de services * Sucriers * Etc. … • Couverts : (inox, argenterie, etc. …) * Différents types de couverts et leurs modes d'utilisation - Verrerie - Vaisselles - Différents linges : • Linges de tables • Linges du service - Différents équipements du service : • Machines à café • Chocolatière • Machine à glaçons • Presse-fruit • Machine à laver • Meubles froid • Aspirateur, - Caratéristiques et modes d'utilisation de chaque équipement de service	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE (2) : MISES EN PLACE EN RESTAURATION

MODULE (6) : Nettoyer et entretenir la salle et les lieux en commun (offices)

Durée de la formation : Théorie : 10 H Pratique : 04 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
6.1	***Entretenir et nettoyer les locaux, le mobilier et le matériel de salle***	- Déterminer les différents produits d'entretien et de nettoyage - Identifier les différentes méthodes de nettoyage et d'entretien des locaux, du mobilier et du matériel de salle	- Différents produits de nettoyage et d'entretien - Différentes méthodes de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel de salle	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
6.2	***Dresser les tables***	- Identifier la procédure de dressage d'une table - Identifier les techniques de décoration	- Procédure de dressage d'une table : • Napage : * Choix du linge : napperons, nappes, serviettes de table, mollton • Choix des Couverts * Cuillères à entremets * Cuillères à mélange * Pinces à glaçons • Verrerie * Verre à ballon * Verre à eau * Flute * Etc. • Porcelaine * Tasses * Sous tasses * Etc. … - Techniques de décoration : • Choix de décoration des tables • Techniques de pliage des serviettes • Eléments de décoration : * Vase de fleurs * Bougeoirs	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (7) : Préparer la mise en place (buffets – petits déjeuners – évenements spéciaux)

Durée de la formation : Théorie : 18 H Pratique : 16 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
7.1	***Disposer le matériel de service***	- Définir les cartes et les menus - Identifier le matériel nécessaire (ménagère, plateau de service, vaisselles, ...) - Identifier les méthodes d'un service en fonction d'un événement - Identifier la chronologie du service - Identifier la règle de bienséance	- Supports de vente : cartes – menus • Définition • Différents types de cartes et menus • Accessoires de tables : * Couverts, verrerie, sets de table - Méthodes de planification d'un service en fonction d'un événement - Chronologie de service - Règle de bienséance	
7.2	***Effectuer la mise en place des différents types de boissons et de produits***	- Identifier les différents matériels pour la disposition des boissons et de produits - Identifier les règles de mise en place - Identifier les règles de stockage de produits - Identifier les différents modes d'utilisation du matériel de service	- Différents matériels pour la dispostion des boissons et de produits - Règles de mise en place - Règles de stockage des produits - Différents modes d'emploi du matériel de service	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
7.3	***Approvisionner les frigos de boissons et de produits***	- Identifier les fiches de stock des boissons et de produits - Identifier les techniques et règles de manutention - Identifier les techniques de rangement et d'exposition - Identifier les techniques de conservation	- Présentation des différentes fiches de stock des boissons et de produits - Techniques et règles de manutention - Techniques de rangement et d'exposition - Techniques de conservation	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE (3) : ACCUEIL ET SERVICE CLIENTS

MODULE (8) : Accueillir et Installer le client

Durée de la formation : Théorie : 10 H Pratique : 04 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
8.1	***Recevoir le client***	- Saluer et Souhaiter la bienvenue au client - Identifier les règles de déontologie réservées à l'accueil du client - Utiliser un vocabulaire adapté, simple et spécifique dans une autre langue (langue étrangère) - Ranger le vêtement ou indiquer le vestiaire au client - Consulter le carnet de réservation - Diriger le client vers la table réservée, table de son choix ou table disponible - Installer le client	- Procédures d'accueil du client - Règles de déontologie réservées à l'acceuil du client - Règles de vocabulaire et formules de base d'accueil	- Règle d'hygiène personnelle et vestimentaire - Techniques de communication
8.2	***Conseiller le client***	- Présenter et Expliquer les différents types de menus - Identifier les besoins et les attentes du client - Présenter le produit demandé - Aider le client à faire son choix sur le produit - Renseigner le client sur le délai de préparation du produit - Valoriser les caractéristiques des produits - Suggérer, Proposer et Argumenter les produits promotionnels	- Connaissance des goûts du client - Connaissance des différents produits et du temps de préparation - Connaissances des promotions - Techniques d'argumentation	- Règles de communication • Communication verbale • Communication non verbale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (9) : Rédiger et Transmettre les commandes				
Durée de la formation :	**Théorie : 10 H**		**Pratique : 04 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
9.1	***Prendre les commandes***	- Définir un bon paragan et un stylo - Identifier les différents bons de commande - Identifier les règles de prise de commande	- Bons de commande : • Définition et rôle • Classification - Différents bons de commande : • Bon de retour • Bon d'annulation • Bon de suite • Bon de cave • Bon de bar, … • Circuit des bons de commande : * Original * Double * Triple - Règles de prise de commande	- Techniques de communication orale et écrite
9.2	***Transmettre la commande***	- Identifier les règles d'annonce des différentes commandes - Identifier la méthode de transmission des commandes	- Règles d'annonce des différentes commandes - Méthode de transmission des commandes	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (10) : Préparer et Servir les différentes commandes				
Durée de la formation :	**Théorie : 18 H**		**Pratique : 14 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
10.1	***Préparer les boissons chaudes et les produits d'accompagnement***	- Identifier les différentes boissons chaudes - Identifier les produits d'accompagnement (salés – sucrés) - d'accompagnement - Identifier les méthodes et les techniques de préparation des boissons - Identifier les méthodes et les techniques de préparation des produits d'accompagnement - Contrôler les saveurs d'une préparation	- Connaissance des différentes boissons chaudes : • Caractéristiques du café et ses principaux pays producteurs : * Arabica - Robusta • Caractéristiques du thé : * Thé vert * Thé rouge * Thé noir • Connaissance des infusions : * Infusions à base de plante * Infusions à base de fruits - Méthodes et tehniques de préparation des différentes boissons chaudes : • Café noisette • Café au lait • Lait au chocolat • Thé – infusion • Cappuccino	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
			- Connaissance des produits d'accompagnement : • Variétés de sucres • Poudre de cacao • Concassés de pistaches, de cacahuètes, d'amandes, … • Biscuits • Amuses-bouches - Méthodes et techniques de préparation des produits d'accompagnement	
10.2	***Préparer les boissons fraîches et les coktails***	- Identifier les différentes boissons fraîches - Identifier les jus de fruits et les cocktails - Identifier les méthodes et les techniques de préparation des coktails et des jus de fruits - Contrôler les saveurs d'une préparation	- Connaissance des différentes boissons rafraîchissantes : • Limonades • Jus de fruits • Jus pressés • Eaux minérales • Eaux gazeuses • Produits laitiers • Thés glacés - Méthodes et techniques de prépartion des cocktails et des jus de fruits	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
10.3	***Servir les commandes***	- Identifier les techniques d'utilisation du matériel de service - Identifier les règles et les techniques de service - Vérifier la commande du client - Sélectionner le matériel adéquat pour le service - Veiller au matien de la température des boissons - Coordonner la réalisation des tâches entre les différentes tablées - Différentier des priorités entre les tablées - Transmettre les réclamations du client	- Règles et techniques de service - Différents types de services - Techniques d'utilisation du matériel de service - Techniques de port des plateaux - Règles de préséance - Typologie du client : • Client maifiant • Client connaisseur • Client sait touts - Techniques de mémorisation - Chronologie des tâches - Différents sujets de réclamation : • Attente du client • Qualité du produit	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (11) : Assurer les opérations d'encaissement et la prise de congé du client				
Durée de la formation :	**Théorie : 10 H**		**Pratique : 04 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
11.1	***Préparer et Présenter l'addition au client***	- Définir une facture - Identifier les différents sytèmes de facturation - Identifier les supports de vente - Identifier les règles de présentation de l'addition au client	- Définition de la facture - Différents systèmes de facturation : • Système manuel : * Définition, avantages et inconvénients • Système informatisé : * Définition, avantages et inconvénients - Supports de vente : • Tarifs • Consignes • Main courrante - Calcul du taux de TVA - Règles de présentation de l'addition au client	- Opérations fondamentales **(+, -, x, :)** - Règle de trois - Informatique : logiciel d'encaissement (rappel)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
11.2	***Effectuer l'encaissement de l'addition***	- Identifier les procédures d'enaissement - Identifier les différents modes de paiement	- Procédures d'encaissement • Différents systèmes de facturation : * Système manuel : ▪ Définition ▪ Aavantages ▪ Inconvénients • Système informatisé : ▪ Définition ▪ Aavantages ▪ Inconvénients - Différents modes de paiement : • Paiement en espèce • Paiement par chèque • Paiement par carte	
11.3	***Prendre congé du client***	- Exposer au client les prestations de service - Aider le client à enfiler son vêtement - Accompagner le client jusqu'à la sortie	- Formules de politesse adaptées à la prise de congé du client - Services liés au client telle que la carte de fidélité, …	- Techniques de communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (12) : Remettre en ordre les lieux de travail en fin de service				
Durée de la formation :		**Théorie : 10 H**	**Pratique : 04 H**	
N°	**Sous compétences professionnelles**	**Activités professionnelles à couvrir / à exécuter**	**Savoirs théoriques nécessaires**	
			Techniques / technologie	**Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres**
12.1	***Débarrasser les tables***	- Identifier les règles de débarrassage - Identifier les techniques de débarrassage	- Règles de débarrassage - Techniques de débarrassage	- Règles d'hygiène et sécurité
12.2	***Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes***	- Identifier les règles du tri des déchets - Identifier les procédures de rangement - Identifier les techniques d'entretien et de nettoyage	- Règles du tri des déchets - Procédure de rangement - Techniques d'entretien et de nettoyage	- Règles d'hygiène et sécurité
12.3	***Entretenir le linge (linge de table – linge de service)***	- Identifier les techniques d'entretien et de nettoyage - Identifier les techniques de repassage	- Techniques d'entretien et de nettoyage - Techniques de repassage	- Règles d'hygiène et sécurité

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE (4) : FORMATION COMPLEMENTAIRE

MODULE (13) : S'initier à l'outil informatique

Durée de la formation : Théorie : 16 H Pratique : 04 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
13.1	***Identifier les éléments composants un poste de travail informatique et assurer leurs connexions***	- Identifier la composition d'un poste de travail informatique - Définir la fonction de chaque élément du poste de travail informatique - Raccorder les différents éléments d'un micro-ordinateur	- Historique du micro-ordinateur - Présentation générale d'un micro-ordinateur et de ses composants • Hardware ∗ Unité centrale ∗ Périphériques • Software ∗ Systèmes d'exploitation ∗ Logiciel d'application - Raccordement des différents éléments du micro-ordinateur	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
13.2	***Utiliser les fonctions de base du système d'exploitation « Windows »***	- Identifier les éléments de l'interface Windows - Utiliser correctement les principales fonctions du système d'exploitation Windows	- Introduction aux systèmes d'exploitation : • Définition • Différents types de systèmes d'exploitation - Environnement Windows • Bureau et ses éléments • Utilisation de la souris • Etude du clavier - Explorateur Windows • Démarrage et fermeture des programmes • Poste de travail • Panneau de configuration • Gestion des fichiers et dossiers - Gestion des fenêtres - Gestionnaire de l'imprimante	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
13.3	***Utiliser un logiciel de tableau de calcul « Excel »***	- Identifier l'Excel et ses barres de menu - Créer des classeurs - Utiliser les formules de calcul - Utiliser une base de données sous Excel	- Définition d'un tableur - Présentation de l'environnement Excel : • Lancement de l'Excel • Ecran Excel • Barre de titre • Barres de menus • Barre d'outils • Barre d'état • Feuille de calcul et cellules • Classeurs - Insertion des : lignes colonnes, formules de calcul, et fonctions	
13.4	***Utiliser un système de facturation***	- Identifier les différents organes d'une caisse - Identifier les fonctionnalités du logiciel de caisse	- Généralités sur le système d'encaissement informatisé - Les différents organes d'une caisse enregistreuse tactile informatisée • Clavier tactile • Editeur de ticket • Tiroir-caisse - Différentes foncitonnalités du logiciel	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (14) :	Appliquer les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial

Durée de la formation : **Théorie : 06 H** **Pratique : 06 H**

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
14.1	***Identifier les différentes organisations et fonctions essentielles de l'entreprise et les tâches y afférentes***	- Identifier les différentes organisations de l'entreprise : • Types d'entreprise • Structures hiérarchiques • Structures fonctionnelles - Identifier les fonctions essentielles : • Fonction gestion et ses tâches essentielles • Fonction financière et ses tâches principales • Fonction production • Fonction commerciale	- Statuts d'entreprise (EPE, SPA, SARL, EURL, etc.) - Composante d'une entreprise (organigramme, ressource humaine, équipements, etc.) - Bilan financier, rendement - Règlement intérieur d'une entreprise	
14.2	***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 principeset 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 en vigueur relatif aux prestations de service	

N°	Sous compétences	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	professionnelles		Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
14.3	***Développer les notions de base d'une approche entrepreneuriale***	- 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	- Notions et principes de satisfaction des besoins du client - Avantages des produits novateurs - Principes de base de la liaison : produit - prix et promotion	
14.4	***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	- Présentation des règles élémentaires pour monter et réaliser un projet réussi - Présentationdes atouts et les motivations nécessaires à un Promoteur de projet	
14.5	***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	- Présentati ondes différents modèles d'outils de gestion : • Fiche d'inventaire • Bon d'entrée • Bon de sortie • Bon de commande • Bon de livraison - Techniques d'approvisionnement du magasin - Différents modèles de support et rayonnage de rangement	
MODULE (15) : S'informer sur les éléments d'aide à l'insertion professionnelle				

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Durée de la formation : **Théorie : 06 H** **Pratique : 06 H**

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
15.1	***Elaborer un curriculum vide (CV)***	- S'informer sur les avantages d'un curriculum vitae (CV) bien élaboré et de son utilisation - Identifier la structure et le rôle d'un curriculum vitae (CV) - Décrire les composantes avec précision : identité, cursus et profil de formation, expérience professionnelle, qualité personnelle, etc. …	- Modèle de rédaction d'un curriculum vitae (CV) - Principes directeurs etavantages de l'utilisation d'un curriculum vitae (CV)	
15.2	***Rédiger une lettre de motivation (demande d'emploi)***	- Identifier la structure d'une demande d'emploi (expéditeur, destinataire, objet, date) - Définir les éléments pertinents de la demande d'emploi : référence de formation, expérience, 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 - Techniques de communication	

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à couvrir / à exécuter	Savoirs théoriques nécessaires	
			Techniques / technologie	Mathématique, Physique, Chimie professionnelle, Autres
15.3	***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 les informations sur : • L'entreprise : sa place et son importance sur le marché, ses produits, ses perspectives • Le futur métier envisagé : ses exigences et les conditions de son exercice	- Applications des simulations	
15.4	***Identifier les techniques de recherche d'emploi et les démarches pour l'auto emploi***	- Connaître les structures du service public Chargé de l'emploi - Identifier les formalités d'inscription comme demandeur d'emploi - Rechercher des informations sur les entreprises et leurs besoins en main d'œuvre qualifié - 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 mission (ANEM-ALEM- la commune, …etc.) - Information sur le tissu économique de la région et de la localité - Présentation du dispositif d'aide en emploi mis en place par l'état : DIPJ-ANSEJ-ANJEM…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) : DIFFERENTES MISES EN PLACE

MODULE (6) : Nettoyer et Entretenir la salle et les lieux en commun (offices)

Durée de la formation : 294 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
6.1	***Entretenir et nettoyer les locaux, le mobilier et le matériel de salle***	- Utiliser les différents produits d'entretien et de nettoyage : • Choisir les produits adéquats - Appliquer les différentes méthodes de nettoyage et d'entretien des locaux, du mobilier et du matériel de salle : • Nettoyer le sol • Nettoyer les différntes équipements et matériel de salle • Dépoussiérer les mobiliers et le vitrage • Vérifier la propreté de la vaisselle • Vérifier l'éclairage de la salle • Aérer et régler le chauffage et le climatiseur à la température recommandée								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
6.2	***Dresser les tables***	- Appliquer la procédcure de dressage d'une table : • Choisir le linge de table (nappes, serviettes, molleton, …) • Choisir les couverts et la verrerie • Napper les tables • Dresser les couverts et la verrerie - Appliquer les techniques de décoration								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (7) : Préparer la mise en place (buffets – petits déjeuners – évenements spéciaux)

Durée de la formation : 220 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
7.1	***Disposer le matériel de service***	- Utiliser les cartes et les menus - Disposer le matériel nécessaire (ménagère,plateau de service, vaisselles, ...) - Appliquer les méthodes d'un service en fonction d'un événement - Assurer la chronologie du service - Appliquer la règle de bienséance								
7.2	***Effectuer la mise en place des différents types de boissons et de produits***	- Utiliser les différents matériels pour la disposition des boissons et de produits - Appliquer les règles de mise en place des boissons et de produits : • Effectuer la mise en place pour les différentes boissons et produits • Calculer le nombre des boissons et des produits en fonction de la commande et du nombre de convives - Appliquer les règles de stockage - Utiliser les différents modes d'emploi du matériel de service : • Vérifier et Mettre en route le matériel assurant la conservation pendant le service (appareilréfrigérant, appareil de maintien en température...)								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
7.3	***Remplir les frigos de boissons***	- Utiliser les fiches de stock des boissons et de produits - Appliquer les techniques et règles de manutention - Appliquer les techniques de rangement et d'exposition : • Compléter l'assortiment • Ranger les boissons • Exposer les boissons - Appliquer les techniques de conservation : • Vérifier la température des frigos								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

CHAMP D'ACTIVITE (3) : ACCUEIL ET SERVICE CLIENTS

MODULE (8) : Accueillir et Installer le client

Durée de la formation : 196 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
8.1	***Recevoir le client***	- Saluer et Souhaiter la bienvenue au client - Appliquer les règles de déontologie réservées à l'accueil du client - Utiliser un vocabulaire adapté, simple et spécifique dans une autre langue (langue étrangère) - Ranger le vêtement ou indiquer le vestiaire au client - Consulter le carnet de réservation - Diriger le client vers la table réservée, table de son choix ou table disponible - Installer le client								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
8.2	***Conseiller le client***	- Présenter et Expliquer les différents types de menus - Identifier les besoins et les attentes du client - Décrire le produit demandé - Aider le client à faire son choix sur le produit - Renseigner le client sur le délai de préparation du produit - Valoriser les caractéristiques des produits - Suggérer, Proposer et Argumenter les produits promotionnels								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (9) : Rédiger et Transmettre les commandes

Durée de la formation : 196 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
9.1	***Prendre les commandes***	- Tenir un bon paragan et un stylo - Utiliser les différents bons de commande - Appliquer les règles de prise de commande : • Ecouter les besoins du client • Demander les précisions nécessaires • Répéter la commande • Vérifier l'édition automatique des bons								
9.2	***Transmettre la commande***	- Appliquer les règles d'annonce des différentes commandes : • Annoncer les commandes au service concerné - Appliquer la méthode de transmission des commandes : • Veiller à la coordination du service • Assurer une chronologie des commandes passées par les différentes tables • Décrire les demandes particulières du client • Assurer le suivi des commandes								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (10) : Préparer et Servir les différentes commandes

Durée de la formation : 230 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
10.1	***Préparer les boissons chaudes et les produits d'accompagnement***	- Préparer les différentes boissons chaudes - Préparer les produits d'accompagnement (salés – sucrés) - Appliquer les méthodes et les techniques de préparation des boissons - Appliquer les méthodes et les techniques de préparation des produits d'accompagnement - Contrôler les saveurs d'une préparation								
10.2	***Préparer les boissons fraîches et les coktails***	- Préparer les différentes boissons fraîches - Préparer les jus de fruits et les cocktails - Appliquer les méthodes et les techniques de préparation des coktails et des jus de fruits - Contrôler les saveurs d'une préparation								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
10.3	***Servir les commandes***	- Appliquer les techniques d'utilisation du matériel de service - Appliquer les règles et les techniques de service : • Vérifier la commande du client • Sélectionner le matériel adéquat pour le service • Veiller au matien de la température des boissons • Coordonner la réalisation des tâches entre les différentes tablées • Différentier des priorités entre les tablées • Transmettre les réclamations du client								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (11) : Assurer les opérations d'encaissement et la prise de congé du client

Durée de la formation : 196 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
11.1	***Préparer et Présenter l'addition au client***	- Etablir une facture - Utiliser les différents sytèmes de facturation - Présenter les supports de vente - Appliquer les règles de présentation de l'addition au client • Vérifier l'addition • Remettre la note ou la facture au client • Répondre aux questions du client au sujet de l'addition								
11.2	***Effectuer l'encaissement de l'addition***	- Appliquer les procédures d'enaissement - Utiliser les différents modes de paiement : • Encaisser un paiement en espèces • Encaisser un paiement par chèque • Encaisser un paiement par carte								
11.3	***Prendre congé du client***	- Exposer au client les prestations de service - Aider le client à enfiler son vêtement - Accompagner le client jusqu'à la sortie								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

MODULE (12) : Remettre en ordre les lieux de travail en fin de service

Durée de la formation : 236 H

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.1	***Débarrasser les tables***	- Appliquer les règles de débarrassage - Appliquer les techniques de débarrassage : • Enlever les sets de tables • Enlever les carafes d'eau et la décoration des tables • Desservir les tables des verres • Retirer les nappes si propres, les plier si sales, les mettre dans le panier à linge								
12.2	***Assurer l'ordre et la netteté dans la salle et ses annexes***	- Appliquer les règles du tri des déchets : • Ramasser les déchets • Vider les poubelles - Appliquer les techniques d'entretien et de nettoyage : • Prendre les chaises et les mettre sur les tables • Nettoyer la console • Nettoyer la vaisselle • Entretenir le matériel de service • Passer le balai • Laver le sol - Appliquer les procédures de rangement : • Remettre la vaisselle propre à sa place • Remettre les chaises au sol								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N°	Sous compétences professionnelles	Activités professionnelles à exécuter	Mise en œuvre du programme et plan de formation entreprise (1)		Appréciation de l'apprenti par le maître d'apprentissage (2)					
			Entreprise	E.F.P.	1	2	3	4	5	6
12.3	***Entretenir le linge (linge de table – linge de service)***	- Appliquer les techniques d'entretien et de nettoyage : • Trier le linge sale • Déposer le linge dans une panière à linge - Appliquer les techniques de repassage : • Utiliser un fer à repasser								

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. Grille d'évaluation des qualités personnelles et comportementales

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

4.1- Organisation pédagogique de la formation :

Le programme de formation par apprentissage est mis en en œuvre conjointement par l'EFPet 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.

4.2- 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

(1)Harmonisation des rentrées :

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

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 unespécialité***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 unespécialité*** 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 laformation 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 formatriceau 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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

La Formation théorique et technologique complémentaire (FTTC) est organisée sur la base du « Curriculum de l'Etablissement de formation » (voir 4.5.).
La répartition de cette durée globale en volume horaire hebdomadaire est laissée à l'initiative de l'EFP qui doit déterminer un emploi du temps équilibré en tenant compte de la durée de formation exprimée en semaines pour chaque groupe d'apprentis. Cette répartition est à réaliser au début de la formation.

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

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

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

- Les notions de base en organisation et gestion de l'entreprise et l'esprit entrepreneurial, lui permettant de mieux comprendre l'organisation, la gestion et l'intérêt de l'entreprise où il travaille et de se s'initier à l'esprit entrepreneurial, visant l'auto emploi et le montage de petits projets ;

- L'initiation à l'utilisation de l'outil informatique lui permettant de gérer efficacement son activité professionnelle d'une part et d'élargir et d'actualiser ses connaissances techniques et technologiques par l'accès au réseau Internet d'autre part;

- Les éléments d'aide à l'insertion professionnelle à travers les techniques de recherche d'emploi par une présentation dynamique de sa candidature à occuper un emploi et une meilleure connaissance des acteurs du marché de l'emploi et de son organisation.

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

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

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.

4.3- 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.).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

4.4- 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 deformation est réalisé par les formateurs de l'EFP en relation avec le maître d'apprentissage. Il fait l'objet d'un planning des visites au niveau de l'entreprise formatrice.

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

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

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

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

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. Ellesportent 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).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

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

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

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

5.4.3. Examen de fin d'apprentissage :

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

(1) Organisation et épreuves de l'EFA :

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

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

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

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.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

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

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

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

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

(2) Le Jury d'examen :

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

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

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

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

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

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

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

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر