الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين

قاسي الطاهر

مرجع التصديق

الفندقة/خيار :تسيير و إدارة الفنادق

رمز التخصص : HRT1808

اللجنة التقنية للمصادقة

تأشيرة رقم : HRT25/18/19

المستوى 05

أهلية تقني سام

السنة : 2019

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

فهرس الـمحتويات

مقدمة

1) عرض الكفاءات
- الكفاءات الـمهنية
- الكفاءات الـمكملة

2) وصف الكفاءات
- الكفاءات الـمهنية
- الكفاءات الـمكملة

3) مصفوفة الربط بين الكفاءات الـمهنية والكفاءات الـمكملة

مقدمة

يتماشى هذا البرنامج التكويني مع الإرشادات المعتمدة في قطاع التكوين والتعليم المهنيين. وقد تم تصميمه وفقًا لمنهجية اعداد البرامج بواسطة المقاربة بالكفاءات(**A.P.C**) والذي تتطلب على وجه الخصوص مشاركة الوسط المهني.

يتم تحديد البرنامج من خلال الكفاءات التي تصاغ بالأغراض؛ تبين الكفاءات اللازمة التي يجب أن يكتسبها المتربص لتلبية متطلبات وسط العمل. لتحقيق الأغراض المرجوة، تم تطوير البرنامج ونشره بالكامل.

- يجعل المتربص فعالاً في ممارسة مهنته عن طريق :
  - السماح له بأداء مهام المهنة بشكل صحيح.
  - السماح له بالتطور في إطار العمل من خلال تعزيز اكتساب المعارف والقدرة على التصرف والقدرة على الانجاز اللازمة لإتقان التقنيات المناسبة لمهنة **" الفندقة/خيار: تسيير و إدارة الفنادق "** .
- تعزيز تنميته من خلال تعميق معارفه المهنية وتطوير روح الإبداع والمبادرة لديه.
- يضمن له الحركة المهنية في:
  - منحه تكوينا أساسيًا متعدد نسبيًا.
  - إعداده للبحث عن عمل أو خلق عمل خاص به.
  - السماح له باكتساب اتجاهات إيجابية فيما يخص التطورات التكنولوجية الممكنة.

في سياق المقاربة العامة بالكفاءات، هناك ثلاث وثائق أساسية تشكل برنامج التكوين.

- مرجع النشاطات المهنية (**RAP**).
- مرجع التصديق (**RC**).
- برنامج الدراسات (**PE**).

يعد مرجع التصديق (**RC**) هو الثاني من بين الوثائق الثلاثة الداعمة لبرنامج التكوين. يقدم ترجمة مهام الوظيفة الموضحة في مرجع النشاطات المهنية إلى كفاءات. يسمح وصف هذه الكفاءات بتطوير برنامج للدراسات في هذه المهنة.

1: معطيات عامة عن المهنة

1.1- التعريف بالمهنة

- **الفرع المهني:** الفندقة - الإطعام و السياحة
- **عائلة المهن** : الفندقة - الإطعام و السياحة
- **اسم المهنة:** الفندقة/خيار: تسيير و إدارة الفنادق
- **تعريف المهنة:** تجمع صناعة الفنادق والمطاعم بين جميع الأنشطة التي تلبي احتياجات الزبائن في مجالات الضيافة وخدمات الإقامة والفندقة.

التقني السام في الفندقة خيار: تسيير وإدارة الفنادق هو شخص متعدد الاستخدامات مسؤول عن إدارة وتنظيم ومراقبة وبيع السلع والخدمات في فندق ومؤسسة شبه فندقية.

بالإضافة الى ذلك يجب عليه المشاركة بالتعاون مع المديرين في حسن سير الخدمات المختلفة (الاستقبال والإقامة ،الاطعام، الأغذية والمشروبات وما إلى ذلك). يحرص على تحسين جودة الخدمات المقدمة وتحسين الإيرادات وارضاء الزبائن وجعل العمل الفندقي مربحا .

يجب أن يتمتع المتخصص في تسيير الفنادق وإدارتها بمعرفة فنية وادارة فندقية قوية تغطي البيئة الاجتماعية و الاقتصادية والقانونية والتجارية ولا سيما أدوات إدارة الموارد التجارية والمالية والادارية والبشرية والتوريد والمبيعات و اتقان اللغات الأجنبية .

المهام الرئيسية:

- استقبال الزبائن .
- إدارة الحجز والإقامة.
- إدارة غرفة الطعام.
- إدارة الامدادات.
- المشاركة في إدارة ميزانية مؤسسة فندقية.
- المشاركة في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الفندقية.
- التأكد من التنظيم الإداري للمؤسسة الفندقية
- المشاركة في الإدارة التجارية للمؤسسة الفندقية .
- التأكد من تطبيق إجراءات الجودة والصحة و السلامة والبيئة .
- المشاركة في إدارة نظام معلومات الفنادق .
- التعاون مع مصلحة الأغذية والمشروبات داخل الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2.1- ظروف العمل:

- **مكان العمل :**

يمارس حامل هذا الدبلوم نشاطه في المؤسسات الفندقية أو شبه الفندقية ويعمل في قطاع السياحة الفندقية(الفنادق, قرى العطلات , النزل , المطاعم,.....حسب الفئات) وفي الصناعة الشبه فندقية (التجمعات , الإقامة الداخلية , المدارس والمستشفيات والمطاعم)

- **الإضاءة:** اصطناعي أو طبيعي.
- **درجة حرارة** : عادي.
- **الضوضاء والاهتزازات**: بيئة غير صاخبة باستثناء ضوضاء المعدات.
- **الغبار**: لا يوجد.
- **المخاطر المهنية:**
  - الأمراض المعدية .
  - تعب العيون .
  - ضغوطات مهنية .
- **جهات الاتصال الاجتماعية المهنية:**
  - القدرة على العمل ضمن فريق.
  - الود مع الزبائن .
  - التواصل مع جميع الشركاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة الفندقية.
  - اتصال سهل ودقيق بثلاث لغات.
- **العمل بمفردك أو في فريق:**

يتم تنفيذ هذه المهمة بمفردها أو ضمن فريق بشكل عام في ساعات غير منتظمة مع وتيرة العمل المتغيرة حسب المواسم داخل مكتب الاستقبال(معالجة الجانب التجاري مع الزبون) في المكتب الخلفي (بدون عقد مع الزبون بشكل رئيسي إدارة المحاسبة وما الى ذلك) في المكتب الأوسط, ولكن قد يتم استدعاؤه لأداء المهام خارج المؤسسة.

3.1- متطلبات المهنة

- **المادية:**
  - المتانة.
  - خلو من ضعف السمع او البصر .
  - سليم وليس معاق جسديا .
  - حسن المظهر.
  - نظيف و لباس مناسب.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **الفكرية:**
  - لديه حس تواصل وذاكرة بصرية جيدة جدا .
  - لديه شعور بالالتزام.
  - لديه حس الجدل .
  - السرية.
  - الإخلاص.
  - روح الابداع .
  - روح الجماعة.
  - روح التنظيم .

- المسؤوليات:

- **المسؤولية المادية:** انه مسؤول عن المعدات المتاحة له والكمبيوتر والفاكس والهاتف وما إلى ذلك من الوسائل المتاحة.
- **مسؤولية صنع القرار**: تقديم التقارير الى المسؤولين التنفيذيين .
- **المسؤولية الأخلاقية:** المسؤولية عن سرية المعلومات الشخصية للزبائن.
- **الحماية والأمانة :** على الأشياء الثمينة للزبائن(الخزائن والصناديق).

5.1- احتمالات الترقية

الاطار التنظيمي: وفقا للوضع القانوني واللوائح الداخلية للمؤسسة .

بالتدريب :

- من خلال الخبرة المهنية
- عن طريق تدريب محدد وخاص .

6.1- التربص

- شروط الدخول: السنة الثالثة ثانوي جميع الشعب .
- مدة التربص : 30 شهرا بما في ذلك ستة أشهر تربص تطبيقي.
- مستوى التأهيل: الخامس.
- الشهادة : أهلية تقني سام.

1: عرض الكفاءات

1.1- الكفاءات المهنية:

المهام المهنية	الكفاءات المهنية
م 1. الترحيب واستقبال الزبائن	ك م 1. الترحيب واستقبال الزبائن
م 2. ضمان حجز واستخدام البرامج المناسبة لصناعة الفنادق	ك م 2. إدارة خدمات الحجز
م 3. ادارة اشغال الغرف في طوابق الفندق	ك م 3. إدارة خدمات الطوابق
م 4. الاحتفاظ بالسجل النقدي وتحليل سيرورة عمله.	ك م 4. الاحتفاظ بالسجل النقدي وتحليل سيره
م 5. التعرف على نظام المعلومات داخل المؤسسة الفندقية	ك م 5. إدارة نظام المعلومات داخل المؤسسة الفندقية
م 6. فحص مختلف وثائق المطعم	ك م 6. مراقبة وثائق المطعم المتنوعة
م 7. المشاركة في تصميم قائمة المأكولات	ك م 7. تخطيط القوائم
م 8. المشاركة في المحاسبة والإدارة المالية للمؤسسة الفندقية	ك م 8. ادارة الموارد المالية للمؤسسة الفندقية
م 9. المشاركة في ادارة خدمة الاغذية والمشروبات	ك م 9. تسيير خدمة الاغذية والمشروبات
م 10. ادارة الامدادات والتموين(المؤونة)	ك م 10. تسيير المخزونات للمؤسسة الفندقية
م 11. المشاركة في التسيير التجاري للمؤسسة الفندقية	ك م 11. ضمان الادارة التجارية للمؤسسة الفندقية
م 12. المشاركة في تنفيذ التنظيم الاداري والرقمي للمؤسسة الفندقية	ك م 12. المشاركة في تنفيذ التنظيم الاداري والرقمي للمؤسسة الفندقية
م 13. المشاركة في ادارة الأعمال للمؤسسة الفندقية	ك م 13. ضمان الادارة التجارية للمؤسسة الفندقية

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

2.1- الكفاءات المكملة

المعرفة / المجال	الكفاءات المكملة
الصحة السلامة البيئة (HSE)	**ك ت 1.** مراقبة تطبيق إجراءات الجودة الصحة السلامة والبيئة
تقنيات الاستقبال	**ك ت 2.** ترحيب واستقبال الزبائن.
الإدارة الفندقية	**ك ت 3.** تطبيق مبادئ الإدارة في مجال فندقة والاطعام.
التشريع الفندقي والسياحي	**ك ت 4.** تطبيق واحترام الاطار التنظيمي للنشاط الفندقي.
اقتصاد المؤسسة الفندقية	**ك ت 5.** إدارة مؤسسة الفندقة / المطعم
المحاسبة المالية والفندقية	**ك ت 6.** تسجيل العمليات المحاسبية واعداد البيانات المالية وفقا لنظام SCF والنظام الموحد للمحاسبة الفندقية
محاسبة تحليلية	**ك ت 7.** حساب التكاليف في الفندقة والمطعم بمختلف الطرق
التسويق الفندقي	**ك ت 8.** تحديد سياسات التسويق الفندقي
	ك ت 9. تطبيق الاشكال المختلفة للتسويق في مجال الفندقة والاطعام.
تقنيات التعبير والكتابة بالفرنسية	**ك ت 10.** التواصل بالفرنسية شفهيا وكتابيا.
الإنجليزية	**ك ت 11.** التواصل بالإنجليزية شفهيا وكتابيا.
الألمانية او الاسبانية	**ك ت 12.** التواصل بالألمانية او الاسبانية شفهيا وكتابيا.
المعلوماتية	**ك ت 13.** استخدام أداة معلوماتية في الإدارة الفندقية.
المنهجية	**ك ت 14.** كتابة المذكرة في نهاية فترة التدريب العملي
حماية المستهلك	**ك ت 15.** استخدام حقوقهم وتحمل مسؤولياتهم كالممثل والمستهلك

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

2: وصف الكفاءات المهنية

- تسمية الكفاءة : ك م1:

الترحيب بالزبائن واستقبالهم.

- عناصر الكفاءة

- استقبال الزبائن والرد على المعلومات المختلفة
- تقديم المعلومات ذات الصلة بخدمات ومزايا الفندق والمعالم السياحية للمنطقة والخدمات الأساسية خارج الفندق
- تنفيذ الإجراءات المتعلقة بوصول الزبائن.
- ابلاغ مختلف المصالح بتحركات الزبائن.
- تنفيذ الإجراءات المتعلقة بمغادرة الزبائن.
- التنسيق مع الادارات الاخرى

- شروط التنفيذ:

انطلاقا من:

- وسائل وثائقية (كتيبات ادلة منشورات).
- وسائل معلوماتية (الهاتف) .

بواسطة:

- **وثائق وسجل الاستقبال .**

معايير الأداء العامة:

- نوعية الاستقبال.
- احترام قواعد التهذيب والكياسة.
- الامتثال لإجراءات العمل .
- الامتثال لبروتوكول الاستقبال .
- الامتثال لمعايير الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 2:

ادارة خدمات الحجز .

- **عناصر الكفاءة :**
  - تطبيق اجراءات الحجز.
  - إدارة لوحة جدول الحجز و شغور الغرف.
  - حساب النسب المختلفة للإيواء.
  - التنسيق مع الادارات الأخرى.

- شروط التنفيذ

انطلاقا من:

- طلبات الزبائن
- طلبات وكلاء السفر.
- شركات متعهدين فرعيين.

بواسطة:

- لوحة جدول الحجز.
- مكالمة هاتفية وفاكس .
- عبر الانترنت (البريد الالكتروني).
- طلب خطي.
- مباشرة على العداد (الحضور).
- برامج الحجز .

معايير الأداء العامة:

- التطبيق الصحيح لإجراءات الحجز.
- الالتزام بالمواعيد، سرعة تنفيذ اجراءات الحجز. عدم وجود اي خطأ.
- دقة حساب حصة الإيواء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة ك م 3:

إدارة خدمات الطوابق.

-عناصر الكفاءة :

- التأكد من تنظيف الغرف والارضيات حسب توجيهات مسؤول الطوابق.
- تحديد الإجراءات في حالة الانتقال الى غرفة أخرى وإبلاغ خدمة الغرف.
- تحديد حالة شغور الغرف والغرف المتاحة.
- تسجيل احصائيات الإقامة.
- التنسيق مع الأقسام الأخرى.

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- طلب من الزبون أو لأسباب تتعلق بالصيانة.
- تعليمات من مدبرة مصلحة الطوابق أو رئيس الاستقبال.

بواسطة :

- وثائق مختلفة.
- جدول شغور الغرف.

معايير الأداء العامة :

- التحديد الدقيق لحالة الغرف المتاحة.
- تحديث دائم للحالة العامة للغرف.
- احترام التقنيات المتعلقة بإدارة الغرف.
- تسجيل دقيق وخالي من الأخطاء لإحصاءات الإقامة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 4:

مسك صندوق الخزينة وتحليل سيرها.

-عناصر الكفاءة :

- اصدار فاتورة بالخدمات لكل زبون .
- التحصيل وفقا لطرق الدفع المختلفة والتحقق من سعر الصرف والعملة
- دفع جميع المداخيل والايصالات اليومية للصندوق الرئيسي
- حفظ كل العمليات الحالية.
- غلق الحساب.
- التنسيق مع الأقسام الأخرى..

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- ملاحظات مختلفة ترسل الى مصلحة الاستقبال عن طريق المطعم، خدمة الغرف، كافتيريا، بياضة، مركز أعمال...الخ .

بواسطة :

- تكنلوجيا المعلومات.
- مختلف وثائق الصندوق.
- مختلف الفواتير (طلب الشراء).

معايير الأداء العامة :

- التحقق الدقيق من الخدمات المستهلكة للزبون.
- تسجيل دقيق لرسوم الغرفة والرسوم الإضافية وضريبة القيمة المضافة..
- التحقق الدقيق من الفاتورة وطريقة الدفع. التحقق من عدم النسيان أو الإضافة للفاتورة.
- عدم وجود أي شطب او كتابة .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 5:

إدارة المعلومات وتوزيعها داخل المؤسسة الفندقية.

-عناصر الكفاءة :

- إبلاغ تعليمات اليوم الى الأقسام المختلفة المدرجة في الجدول
- تمرير التعليمات بين الفريق والمسؤول المباشر.
- ابلاغ الزبائن اثناء اقامتهم بالقواعد الداخلية للمؤسسة .
- نشر المتطلبات التنظيمية من حيث السلامة في الفندق فيما يتعلق بمخاطر الحريق الى وسائل النجدة في التعليمات والملصقات.
- التحكم في نقاط الاستغلال المختلفة من خلال الجدول.
- وصف نظام المعلومات للمؤسسة الفندقية .

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- وثائق مختلفة.
- النصوص التنظيمية.
- أدوات المعلوماتية
- الجدول
- أدوات التحكم

بواسطة :

- برامج التسيير الفندقي
- أدوات معلوماتية .
- برامج الحجز .

معايير الأداء العامة :

- التحكم في وضعيات التواصل .
- أهمية البروتوكولات ووسائل الاتصال المختلفة.
- موثوقية المعلومات وجودة النشر.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م6:

مراقبة مختلف وثائق الإطعام .

-عناصر الكفاءة :

- ضبط جدول موظفي قاعة الاطعام .
- المشاركة في اعداد وتصميم قاعة الاطعام.
- ضبط وجرد معدات غرفة الاطعام.
- تقييم ومراقبة الخدمة.
- مراقبة الولائم و المأدبات.

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- الاعمال التطبيقية.

- دراسة وضعيات عملية .

- المطاعم .

بواسطة :

- وثائق المطعم .
- قائمة الأكل .
- معدات غرفة الطعام.

معايير الأداء العامة :

- الالتزام بقواعد السلامة العامة.
- اللباس المناسب.
- احترام منهجيات وتقنيات العمل.
- احترام مواعيد التنفيذ.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 7:

التخطيط للقوائم .

-عناصر الكفاءة :

- تقديم القوائم.
- انشاء القوائم .
- انشاء قوائم خاصة.
- تقييم بطاقات القوائم.

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- قائمة احتياجات الزبائن.
- الوصفات .
- طلبات خاصة.
- خطة تسويق المؤسسة

بواسطة :

- المواد المتاحة.
- قواعد وإجراءات داخلية.

معايير الأداء العامة :

- التطبيق الصحيح لمعايير تقديم القوائم .
- التطبيق الصحيح لمعايير انشاء قوائم .
- التطبيق الصحيح لمعايير انشاء قوائم خاصة.
- تحديد وتقييم دقيق لعناصر البطاقات والقوائم .

- تسمية الكفاءة : ك م 8:

تسيير خدمة المأكولات والمشروبات .

-عناصر الكفاءة :

- اعداد مستندات مراقبة المبيعات " المأكولات".
- تحليل وحساب الفروق على أساس المبيعات الفعلية.
- اعداد مستندات مراقبة المبيعات " المشروبات".
- التحقق من المبيعات "المشروبات " في البار.

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- بطاقات الوصفات.
- كتاب القوائم .
- مكتبات الخرائط.
- سعر السوق.
- بيانات عن حالة المخزون.
- وثائق البيع.

بواسطة :

- بطاقة القوائم .
- القوائم المادية.
- آلة حاسبة.

معايير الأداء العامة :

- الدقة في الحسابات .
- الدقة في إدارة سجلات المخزون.
- الامتثال للإجراءات التخزينية للمنتج.
- التقييم الأمثل للمخزون.
- فعالية إجراءات المراقبة لتحسين ظروف التخزين .
- تطبيق قواعد الصحة والسلامة والأمان والبيئة المهيأة للعمل .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 9:

تسيير مخزونات المؤسسة الفندقية.

-عناصر الكفاءة :

- تحديد الاحتياجات للمنتجات والمستلزمات المختلفة.
- البحث واختيار الموردين و الممونين ومقدمي الخدمات .
- التفاوض على شروط العقد.
- تقديم الطلب ومتابعته.
- مراقبة عملية التوزيع.
- ادارة حالة المخزون.

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- ملفات الموردين.
- الوثائق والمستندات التجارية للشراء.
- بطاقة التخزين.

بواسطة :

- إجراءات اختيار الموردين.
- معلومات / وثائق حول المنتجات – الخدمات – الموردين.
- برنامج تسيير المخزون.

معايير الأداء العامة :

- معايير اختيار الموردين المحددة والمتناسقة مع سياسة الشراء والتوريد.
- الإجراءات الكلاسيكية المنتقاة (دعوة لتقديم طلب, الاتفاق المتبادل، طلب السعر)
- الحساب الدقيق لتقييم المخزون
- التحديد الصحيح للاحتياجات
- دقة الحساب
- الدقة في إدارة ملف المخزون
- التقييم الأمثل للمخزون
- فعالية إجراءات المراقبة لتحسين ظروف التخزين.
- تطبيق قواعد النظافة والسلامة والبيئة والمحيط

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 10:

تسيير الموارد المالية للمؤسسة الفندقية.

- عناصر الكفاءة :

- تحديد مستوى الربحية.
- تحقيق التوقعات والايرادات.
- تطوير ميزانيات الاستغلال (المبيعات الانتاج و التوريد).
- تحليل تطور وتكوين المبيعات.
- اعداد الميزانية النقدية .
- انشاء الميزانية العمومية الوظيفية .تحليل الميزان المالي .
- التنسيق مع المصالح الأخرى.

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- القوائم المالية .
- ملفات المحاسبة المالية .
- البيانات والايرادات والرسوم الثابتة والمتغيرة .التوجيهات والارشادات.

بواسطة :

- أدوات المعلوماتية .برنامج مناسب .
- تسميات الحسابات .
- آلة حاسبة .
- SCF .

معايير الأداء العامة :

- التطبيق الصحيح لتقنيات التوقعات .
- الحساب الصحيح لمستوى الربحية .
- احترام المنهجيات الحسابية المعتمدة .
- الامتثال لمؤشرات الميزان المالي والحصص المختلفة .
- دقة الحسابات .
- أهمية تحليل التقارير.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- تسمية الكفاءة : ك م 11:

تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الفندقية .

-عناصر الكفاءة :

- المشاركة في التوظيف او الترقية الداخلية للموظفين.
- تقييم فريق العمل.
- تدريب الموظفين على الإجراءات والتقنيات.
- تطبيق لوائح العمل المنصوص عليها .
- تحفيز وحث فريق العمل و ادارة النزاعات الفردية في العمل .

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- إدارة شؤون الموظفين وإجراءات الإدارة.
- سياسة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة.
- معلومات حول الموظف .

بواسطة :

- أدوات التوظيف (مثال: السيرة الذاتية , خطابات تحفيزية).
- اسئلة مقابلة التوظيف.
- الاتفاقات الجماعية.
- تشخيص الاحتياجات التدريبية.
- خطة تدريب المؤسسة.
- الأنظمة المعمول بها من حيث إدارة الموارد البشرية (التوظيف التدريب المكافأة والتقييم)

معايير الأداء العامة :

- إجراءات توظيف صارمة واحترام قانون العمل .
- يتم اجراء تقييم الأداء الفردي والجماعي بشكل منهجي.
- يتم تنفيذ طرق التقييم بدقة .
- يتم تكييف إجراءات التدريب ومحتواها واساليبها مع احتياجات الفريق.
- تتوافق إجراءات المطابقة مع الأهداف المؤسسة والاهداف المحددة.
- إدارة النزاعات الفردية مع طبيعة الخلافات وحلها وفقا للوائح المؤسسة الداخلية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- **تسمية الكفاءة : ك م12:**

تنفيذ التنظيم الاداري والرقمي للمؤسسة الفندقية .

-عناصر الكفاءة :

- معالجة رسائل البريد الالكتروني للزبائن .
- رقمنة المستندات وملفات الزبائن .
- ارسال الملفات لمختلف الخدمات .
- الإجابة عن المراسلات .
- التنسيق مع الخدمات الأخرى .

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- مختلف الملفات والوثائق .
- أدوات المعالة المناسبة
- أدوات مكتبية .

بواسطة :

- معدات التطبيق .
- أدوات معلوماتية .
- شبكة الانترنت .

معايير الأداء العامة :

- سرعة معالجة البريد.
- تطبيق قواعد الصياغة الإدارية والتجارية.
- الامتثال لطريقة إيداع الملفات .
- الاستغلال الأمثل لشبكة الانترنت.
- التطبيق المناسب لطرق التصنيف.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك م 13:

ضمان الادارة التجارية للمؤسسة .

-عناصر الكفاءة :

- تطوير أسعار المنتجات والخدمات الفندقية
- التفاوض على البيع والشراء.
- تنشيط الاعمال الترويجية والاعلانية .
- المشاركة في الصالونات والمعارض.
- تقديم نصائح للعميل طوال رحلته من خلال اقتراح مجموعة من الخدمات الملائمة لكل منهم على حد سواء.
- اقتراح خدمات ملائمة مع توقعات الزبائن وتنفيذها.
- استخدام ادوات البحث عن الزبائن .

- شروط التنفيذ:

من خلال :

- حالة السوق.
- معلومات محاسبية واحصاءات داخلية.

بواسطة :

- ملفات الموردين المختارين.
- النتائج التجارية والمالية (لوحة المتابعة , الهامش , معدل الدورات , حركة الزبائن).
- ميزانية التوريد.
- تشخيص الطلب.
- سجل الرسوم المنتجات والخدمات المراد شراؤها.
- أدوات الشراء.
- ملفات الموردين والمنتجات والزبائن .
- الخدمات .
- أدوات المعلومات والاتصال.
- برامج التسيير التجاري.

معايير الأداء العامة :

- اتقان تقنيات التفاوض للمبيعات.
- الشروط المتحصل عليها تتوافق مع سياسة شراء المنتجات والخدمات.
- اتقان وسائل الشراء المستعملة.
- الاتصال ودقة عملية الولاء والوفاء المنفذة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

3 : وصف الكفاءات المكملة

تسمية الكفاءة : ك.ت 1

- تطبيق قواعد المهنة من حيث النظافة والسلامة والمعايير في احترام التشريع

عناصر الكفاءة:

- مراقبة تطبيق معايير الصحة والسلامة والصرف الصحي في العمل
- وصف شروط ومتطلبات السلامة التنظيمية في المؤسسة الفندقية
- مراقبة تطبيق معايير النظافة والسلامة الغذائية (HACCP)
- التحكم في تطبيق قواعد النظافة المتعلقة بصيانة معدات المطبخ

شروط التنفيذ:

من خلال:

- النصوص التنظيمية المنصوص عليها

بواسطة :

- المباني
- معايير الصحة والسلامة والصرف الصحي
- معدات النظافة والصرف الصحي
- معايير النظافة والسلامة الغذائية (HACCP)

معاير الأداء العامة

- احترام القواعد المرتبطة بالتشريع الصحة
- احترام القواعد المرتبطة بالتشريع السلامة
- احترام معايير الصحة والسلامة الغذائية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك.ت 2

- ترحيب واستقبال الزبائن

عناصر الكفاءة:

- تحديد الفائدة من الاستقبال في الوسط الفندقي
- الاستماع والاستجابة للزبون
- رقابة ومعالجة اعتراضات الزبون
- تحديد وتصنيف احتياجات الزبائن في البيئة الفندقية

شروط التنفيذ:

من خلال:

- حالة موافقة للواقع المهني
- مطابقة استقبال الزبائن

بواسطة:

- وثائق متعلقة بالنشاط الاستقبال

معايير الأداء:

- تعريف دقيق
- تجزئة دقيقة لاحتياجات الزبون
- الاحترام والتهذيب فيما يتعلق بالزبون
- الامتثال لقواعد الاتصال اللفظية وغير اللفظية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك. ت 3

- تطبيق مبادئ الإدارة (مناجمنت) في قطاع الفندقة والمطاعم

عناصر الكفاءة:

- تحديد دور المدير (المناجر)

-وصف العملية الإدارية (التخطيط ,التوجيه, التحكم)

- تقديم وتطبيق أدوات الإدارة الأساسية للمؤسسة الفندقية والمطاعم

- تحديد الشخص الاستراتيجي للشركة الفندقية والمطاعم

شروط التنفيذ:

من خلال:

- حالة العملية
- وضعيات حقيقية للمؤسسة الفندقية

بواسطة:

- الأعمال الفنية
- سندات المعلومات

معايير الأداء العامة:

- التقديم الصحيح للمؤسسة الفندقية بشكل عام
- التحديد الدقيق للمؤسسة الفندقية والمطاعم
- عرض شامل للأدوات الإدارية الأساسية للمؤسسة الفندقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 4:

تطبيق واحترام الاطار التنظيمي للنشاط الفندقي

عناصر الكفاءة :

- وصف تنظيم وسير المؤسسة الفندقية.
- تطبيق القواعد المتعلقة بالبناء واستغلال المؤسسات الفندقية .
- تطبيق القواعد المتعلقة بالمناسبات الخاصة بالفندق.
- تطبيق القواعد المتعلقة بأمتعة الزبائن .

شروط التنفيذ:

من خلال :

- الوضع وفقا للواقع المهني.

بواسطة :

- النصوص التنظيمية المنصوص عليها.

معايير الأداء العامة :

- اتقان المفردات القانونية المتعلقة بالنشاط السياحي للمؤسسة الفندقية.
- التحديد والتطبيق الصحيح والأمثل للقواعد المتعلقة بالفندقة.
- التحديد والتطبيق الصحيح والأمثل للقواعد المرتبطة بالبناء واستغلال المؤسسات الفندقية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 05:

إدارة المؤسسة الفندقية والإطعام.

عناصر الكفاءة :

- تحديد الوظائف الرئيسية للمؤسسة الاقتصادية.
- تحديد مؤسسة الفندقة والاطعام .
- تحديد وتصنيف شركاء الاعمال في مجال الفندقية والاطعام .
- تحديد عناصر البيئة المختلفة لبيئة العمل .

شروط التنفيذ:

من خلال :

- الحالة العملية.
- وضعيات حقيقية وفعلية للمؤسسة في قطاع الفندقة .
- أعمال الفندقة والاطعام.

بواسطة :

- آلة حاسبة .
- الوثائق المهنية للفندقة.

معايير الأداء العامة :

- التطبيق الصحيح لمناهج التقييم والسير الاقتصادي للمخزون.
- الانشاء الأساسي لوثائق الادارة التجارية المختلفة.
- الدقة في الحسابات.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 06:

تسجيل العمليات المحاسبية واعداد البيانات المالية وفقا لنظام SCFوالنظام الموحد للمحاسبة الفندقية.

عناصر الكفاءة :

- تقديم الخصائص المحاسبية لقطاع الفندقة .تقديم نظام المحاسبة الفندقي الموحد.
- تسجيل العمليات الحسابية الجارية (المبيعات ،المشتريات، المرتبات ..الخ).
- وضع تقرير نهائي .
- حساب الدخل .

شروط التنفيذ:

من خلال :

- اللوائح المعمول بها.
- مبدأ القيد المزدوج.
- طريق ومبادئ الاستخدام وفقا لـ SCF.
- النصوص التنظيمية وحالة المؤسسة الفندقية .
- التعليمات والارشادات.
- مستندات المحاسبة المالية.

بواسطة :

- رموز الحسابات (SCF).
- المستندات المحاسبية.
- السجلات المحاسبية ، الدفتر اليومي ، الحسابات .
- النظام الموحد للمحاسبة الفندقية.
- ادوات معلوماتية .
- الكمبيوتر المزود لعناصر البرامج المكتبية والمحاسبية .
- آلة حاسبة .

معايير الأداء العامة :

- الامتثال لمبادئ القيد المزدوج.
- التسجيل المحاسبي الصحيح للعمليات .
- موثوقية النتائج.
- الامتثال لقواعد العرض الموصي بها من قبل (SCF).
- الامتثال الصارم لـ (SCF).
- صدق وانتظام جداول البيانات المالية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة ك ت 07:

حساب التكاليف في الفندقة والاطعام بمختلف الطرق.

عناصر الكفاءة :

- تحديد الرسوم والتكاليف المختلفة.
- حساب التكلفة الكاملة الفندقية باستخدام طريقة التكلفة الكاملة .
- حساب التكلفة المتغيرة لخدمة الفنادق باستخدام الطريقة المتغيرة .
- حساب مستوى الربحية.

شروط التنفيذ:

من خلال :

- بيانات التقرير المحاسبي.
- بيانات حساب النتائج .
- طرق حساب التكلفة.

بواسطة :

- آلة حاسبة .

معايير الأداء العامة :

- الدقة في الحسابات .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 08:

تحديد الاربع (04) سياسات للتسويق الفندقي.

عناصر الكفاءة :

- تحديد خصائص المنتج السياحي.
- وصف عملية شراء المستهلك.
- تحديد أهداف ومعايير تجزئة السوق السياحي.
- تحديد العناصر الرئيسية لسياسة المنتج في مؤسسة الفندقة والاطعام.
- تفصيل العوامل والأساليب و الاستراتيجيات المختلفة للسعر في الفندقة والاطعام.
- وضع خطة تسويقية لمنتج او خدمة والتأكد من متابعتها .

شروط التنفيذ:

من خلال :

- المنتجات السياحية.
- بيانات مستوى الربحية.
- بيانات متعلقة بالشركات المنافسة .

بواسطة :

- دليل، كتيب ، كتالوج.
- الأدوات المعلوماتية .
- شبكة الأنترنت.
- تكنلوجيا المعلومات والاتصال (TIC).

معايير الأداء العامة :

- وصف دقيق لعامل الشراء.
- معايير واهداف محددة بوضوح.
- التسعير الدقيق للمنتجات .
- الوصف الدقيق لدوائر وقنوات التوزيع.
- احترام مراحل تنفيذ خطة التسويق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 09:

تطبيق أشكال الاتصالات التسويقية في المؤسسة الفندقية والاطعام.

عناصر الكفاءة :

- تطبيق تقنيات الترويج للمبيعات في الفندق .
- استخدام وسائل الإعلان في الترويج للمبيعات.

شروط التنفيذ:

من خلال :

- منتجات سياحية.
- السعر والتعريفة.

بواسطة :

- دليل ، كتب ، كتالوج.
- الإعلانات .
- أدوات معلوماتية.
- تكنلوجيا المعلومات والاتصال (TIC).
- وسائل الإعلان والدعاية.

معايير الأداء العامة :

- التطبيق الدقيق لتقنيات الترويج للمبيعات.
- الاستخدام المناسب لوسائل الدعاية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 10:

التواصل بالفرنسية كتابيا وشفهيا .

عناصر الكفاءة :

- حفظ وإعادة كتابة الرسالة شفهيا وكتابيا.
- معرفة واحترام الشروط الأساسية والقبلية لأي اتصال شفهي.
- إعادة صياغة الرسالة الشفهية.
- اختيار ترتيب وهيكلة عناصر الرسالة.
- اعداد رسالة شفهية.
- انشاء رسالة كتابية .كتابة المستندات الإدارية.

شروط التنفيذ:

من خلال :

- وضعية عملية (حالة) في :صياغة التعليمات ، الاستجواب لغرض التأكيد، الاجابة المبررة عن طلب ما ، التحدث ، المقابلة ،الاتصال الهاتفي ، الرد على الرسائل ، بيان موجز.
- دراسة النصوص والمجلات المتخصصة بالمهنة.
- كتابة الخطابات التجارية التي تتناول المشاكل المهنية الأكثر شيوعا (طلب المعلومات، انشاء عروض الأسعار ،مراسلات مع وكالات أجنبية ،شكاوى ومتابعتها لتقديمها .... الخ).
- تدوين الملاحظات وكتابة النصوص والتقارير وتقليصها.

بواسطة :

- معجم اللغات.

معايير الأداء العامة :

- استعمال مفردات مناسبة لكل وضعية .
- وضوح الكلام.
- مستوى لغة مناسب للتواصل المهني.
- الوتيرة الملائمة للمحادثة.
- كتابة الوثائق بشكل صحيح.
- احترام قواعد الشكل والمضمون .

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 11:

التواصل باللغة الإنجليزية شفهيا وكتابيا.

عناصر الكفاءة :

- التحدث باللغة الإنجليزية .
- تحديد مفردات خاصة بالإطعام .
- استخدام التعبيرات والصيغ البسيطة التي يشيع استخدامها عند التقديم في غرفة الطعام .
- كتابة مستندات بسيطة.

شروط التنفيذ:

من خلال :

- سياسات ومعايير المؤسسة.

بواسطة :

- تكنلوجيا المعلومات والاتصال (TIC).
- مستوى اللغة (سجل اللغة) .

معايير الأداء العامة :

- استعمال مفردات مناسبة لكل وضعية .
- مستوى لغة مناسب للتواصل المهني.
- وضوح الكلام .
- وتيرة مناسبة للمحادثة .
- احترام الصياغة النحوية.
- احترام المفردات التقنية والفنية.
- معجم مهني مناسب مع الزبائن

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 12:

التواصل باللغة الألمانية أو الاسبانية شفهيا وكتابيا.

عناصر الكفاءة :

- اكتساب القواعد الاساسية .
- اكتساب مفردات ومصطلحات اساسية خاصة بالسير الفندقي والاطعام .
- استخدام التعبيرات والصيغ البسيطة التي يشيع استخدامها عند الخدمة .

شروط التنفيذ:

من خلال :

- سياسات ومعايير المؤسسة.

بواسطة :

- تكنلوجيا المعلومات والاتصال (TIC).

معايير الأداء العامة :

- استعمال مفردات مناسبة لكل وضعية .
- مستوى لغة مناسب للتواصل المهني.
- وضوح الكلام .
- وتيرة مناسبة للمحادثة .
- احترام الصياغة النحوية.
- احترام المفردات التقنية والفنية.
- معجم مهني مناسب مع الزبائن

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة ك ت 13:

استعمال الأدوات المعلوماتية .

عناصر الكفاءة :

- وصف جهاز الحاسوب.
- استعمال برنامج معالجة النصوص .
- استعمال المجدول.
- استغلال شبكة الأنترنت.

شروط التنفيذ:

من خلال :

- حالة عملية.

بواسطة :

- الحاسوب والاعدادات .
- برامج المكتبية .
- اتصال بالأنترنت .

معايير الأداء العامة :

- الوصف الدقيق لجهاز الحاسوب.
- الاستعمال الصحيح لبرنامج معالجة النصوص .
- الاستعمال الأمثل للمجدول.
- الاستغلال الفعال لشبكة الأنترنت.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة ك ت 14:

كتابة المذكرة في نهاية فترة التدريب العملي.

عناصر الكفاءة :

- اكتساب المفاهيم الأساسية للمنهجية .
- استخدام الطريقة المنهجية بواسطة برنامج معالجة النصوص في كتابة المذكرة .

شروط التنفيذ:

من خلال :

- موضوع مشروع التخرج .

بواسطة :

- برامج معالجة النصوص.

معايير الأداء العامة :

- الامتثال لقواعد الكتابة والتنسيق .
- احترام مراحل صياغة المذكرة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تسمية الكفاءة : ك ت 15:

استعمال حقوقه وتحمل مسؤولياته كممثل ومستهلك.

عناصر الكفاءة :

- تحديد حقوقه ومسؤولياته.
- الاستفسار كمستهلك.
- جعل الحقوق مرئية في قطاعات الاستهلاكية الرئيسية.
- التعرف على قضايا استهلاكه.

شروط التنفيذ:

من خلال :

- دليل المستهلك.
- نشرة .
- ناقلات المعلومات .

بواسطة :

- الحاسوب .
- الادوات المكتبية .

معايير الأداء العامة :

- استخدام مصطلحات مناسبة .
- التحديد الدقيق لحقوقه ومسؤولياته.
- المعلومات ذات صلة لصالح المستهلك.
- الاجراء المناسب لتحديد حقوقه.
- التحديد الصحيح لتأثير استهلاكه على البيئة والصحة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر