الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

المعهد الوطني للتكوين والتعليم المهنيين

قاسي الطاهر

برنامج الدراسات

الفندقة/خيار :تسيير و إدارة الفنادق

رمز التخصص : HRT1808

اللجنة التقنية للمصادقة

تأشيرة رقم : HRT25/18/19

المستوى 05

أهلية تقني سام

السنة : 2019

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الفهرس

مقدمة:
1. هيكلة برنامج الدراسات
2. بطاقات تقديم المقاييس التأهيلية
3. بطاقات تقديم المقاييس المكملة
4. التربص التطبيقي في المؤسسة
5. مصفوفة مقاييس التكوين
6. جدول التوزيع السداسي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مـقـدمـــة

يندرج هذا البرنامج في إطار التوجهات المعتمدة من قبل قطاع التكوين و التعليم المهنيين ، تم تصميمه وفقًا لمنهجية تطوير البرامج وفق A.P.C (المقاربة بالكفاءات) والتي تتطلب على وجه الخصوص مشاركة الوسط المهني.

برنامج التكوين هو الأخير من بين الوثائق الثلاث المصاحبة له حيث يترجم الكفاءات و المهارات المحددة في المرجع المحدد لمقاييس التكوين وتؤدي إلى الحصول على شهادة تقني سام في **الفندقة/ خيار : تسيير و إدارة الفندق.**

يتم تحديد هذا البرنامج من خلال الأهداف المحددة من المهام ثم المهارات و الكفاءات التي تم تطويرها أثناء تحليل التخصص (الوظيفة) في حالة عمل حقيقية. تتم صياغة السلوك المتوقع لكل مقياس و تهدف المقاييس التأهيلية الى اكتساب المهارات المهنية التي تسمح باكتساب المهام والأنشطة المهنية ، تهدف المقاييس الإضافية إلى اكتساب ما يسمى بالمهارات التكميلية و التي تسمح باكتساب المعرفة العامة (التقنية والتكنولوجية والعلمية) الضرورية لفهم المقاييس التأهيلية.

يتم تقديم مصفوفة تتعلق بالمقاييس التأهيلية و المقاييس التكميلية في نهاية هذا البرنامج.

المدة الإجمالية لبرنامج التكوين هي 36 شهرًا أي 4 سداسيات بمعدل 29 ساعة / أسبوع ، أو 2465 ساعة ، منها 17 أسبوعًا أو (493 ساعة) من التربص التطبيقي في المؤسسة. يشار إلى مدة كل مقياس في جميع أنحاء البرنامج. تشمل الدورة التكوينية:

935 ساعة مخصصة لاكتساب المهارات التقنية والعلمية العامة المطبقة ، و 1037 ساعة مخصصة لاكتساب المهارات التطبيقية التي تتعلق بممارسة المهنة.

في هيكلة هذا البرنامج ، يسمح تنظيم الكفاءات و المهارات على وجه الخصوص بالتقدم السلس من هدف إلى آخر.

لتجنب التكرار غير الضروري وتمكين المتربصين من اكتساب جميع المهارات الأساسية لممارسة المهنة ، يوصى باحترام التسلسل الزمني للمقاييس كما هو محدد في المصفوفة ، و هذا من أجل اكتساب الكفاءات و المهارات المهنية المستهدفة من خلال تدريس هذه المقاييس من خلال التدريبات التطبيقية الموضحة في عناصر المحتوى.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

هيكلة برنامج الدراسات

التخصص: الفندقة / خيار: تسيير و إدارة الفندق

مدة التكوين: 30 شهرا

الرمز	تسمية المقياس	المدة
م.ت 01	استقبال	68 ساعة
م.ت 02	تسيير الحجز و الايواء الفندقي	102 ساعة
م.ت 03	تسيير الطوابق	68 ساعة
م.ت 04	تسيير الصندوق	68 ساعة
م.ت 05	اتصال و معلومات فندقية	68 ساعة
م.ت 06	تسيير المطعم	68 ساعة
م.ت 07	تصميم قائمة الطعام	68 ساعة
م.ت 08	المأكولات و المشروبات	68 ساعة
م.ت 09	التموين و تسيير المخزون	68 ساعة
م.ت 10	التسيير المالي للفنادق	68 ساعة
م.ت 11	تسيير الموارد البشرية للمؤسسة الفندقية	68 ساعة
م.ت 12	التسيير الإداري و الرقمي	68 ساعة
م.ت 13	التسيير التجاري للمؤسسة الفندقية	68 ساعة
م.تك 01	النظافة و السلامة و البيئة	119 ساعة
م.تك 01	تقنيات الاستقبال	68 ساعة
م.تك 02	الإدارة الفندقية(مناجمنت)	68 ساعة
م.تك 03	تشريع فندقي و سياحي	68 ساعة
م.تك 04	اقتصاد المؤسسة الفندقية	68 ساعة
م.تك 05	محاسبة مالية و فندقية	68 ساعة
م.تك 06	محاسبة تحليلية	68 ساعة
م.تك 07	تسويق فندقي	119 ساعة
م.تك 08	تقنيات التعبير و التحرير بالفرنسية	68 ساعة
م.تك 09	انجليزية 1	51 ساعة
م.تك 10	انجليزية 2	51 ساعة
م.تك 11	ألمانية / اسبانية	85 ساعة
م.تك 12	اعلام آلي	85 ساعة
م.تك 13	منهجية	34 ساعة
م.تك 14	حماية المستهلك	34 ساعة
التربص التطبيقي		**493 ساعة**
المجموع		**2465 ساعة**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

تسمية المقياس : استقبال

الرمز: م.ت 01

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب :

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : ينفذ الإجراءات المتعلقة بوصول وإقامة ومغادرة الزبون.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- مواقف حقيقية أو محاكاة.
- معايير وإجراءات الفندق.

بواسطة :

- نماذج ونظام معلوماتي.
- وثائق المعلومات و دليل المعلومات السياحية والمحلية.
- سجل الاستقبال
- قائمة الوافدين

المعايير العامة للأداء :

- الاستعمال الأمثل لوثائق الاستقبال
- جودة الاستقبال.
- جودة الاتصال.
- دقة البيانات.
- المطابقة للمعايير و الاجراءات المعمول بها في الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : الاستقبال

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد وشرح مهام مصلحة الاستقبال	الوصف الدقيق لمراكز النشاط: - الاستقبال - المعلومات - الإرشاد	**تقديم مصلحة الاستقبال** - دور مصلحة الاستقبال في الفندق - الهيكل التنظيمي لمصلحة الاستقبال - طاقم مصلحة الاستقبال - مهام المصلحة - أنماط التنظيم داخل مصلحة الاستقبال - علاقة المصلحة بمختلف المصالح الأخرى و الوثائق المستعملة في التنسيق معها.
تطبيق التقنيات المتعلقة بوصول الزبائن	- التقيد بإجراءات و بروتوكولات الاستقبال. - مراعاة احتياجات الزبائن. - دقة البيانات والمعلومات	**إعداد و تحضير الوصول** - وصول الزبائن الأفراد - إعداد الوثائق - إجراءات الترحيب و الاستقبال - وصول مجموعة زبائن - إعداد الوصول - إجراءات الترحيب و الاستقبال - مهام عون الاستقبال -أعمال تطبيقية و تمارين

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

رعاية و اعلام و توجيه الزبون أثناء اقامته	- الامتثال لبروتوكولات الاستقبال و التكفل الفعال باحتياجات الزبون. - سرعة و حسن التكفل بالزبون - معالجة سريعة للبريد - أهمية المعلومات المقدمة	**معلومات الزبون :** - المعلومات الالزامية - وسائل الاعلام في الفندق - لافتات توجيهية داخل الفندق - معلومات عن الخدمات و المرافق في الفندق. **رعاية الزبون أثناء اقامته :** - البريد - الرسائل - معالجة التنبيه و الاستيقاظ - مراقبة حركة المفاتيح **اجراءات تغيير الغرفة** أعمال تطبيقية و تمارين
تطبيق التقنيات المتعلقة بمغادرة الزبائن	- دقة البيانات. - التسجيل على تعليمات الفندق - الترتيب الدقيق للوثائق الثبوتية. - الأخذ بعين الاعتبار التعديلات التي يتعين اجراؤها على التعليمة الفندقية.	**مغادرة الزبون** - التحضير للمغادرة - الاجراءات المتعلقة بمغادرة الزبون - تحديث الوثائق أعمال تطبيقية و تمارين

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

تسمية المقياس : تسيير الحجز و الايواء الفندقي

الرمز: م.ت 02

المدة : 102 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يتكفل بمختلف المهام المتعلقة بتسيير الحجوزات.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- تعليمات من التسلسل الهرمي.
- وثائق الإدارة.
- قائمة الوافدين

بواسطة :

- كتيب التعليمات.
- جدول الحجز.
- جهاز حاسوب
- برنامج معلوماتي لإدارة الحجوزات

المعايير العامة للأداء:

- بدون أخطاء
- تحديث سريع لجدول الحجوزات.
- سرعة التنفيذ.
- احترام المواعيد.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تسيير الحجز و الايواء الفندقي

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحليل و وصف تنظيم عملية الاستقبال في مختلف المؤسسات الفندقية وصف و تحليل توزيع المهام و المخطط التنظيمي لقسم الايواء	الوصف الدقيق لوظائف و مهام قسم الطوابق	**وظائف قسم الايواء** - وظيفة استقبال الزبائن - وظيفة الاعلام ، الأمن و الكونسيرج - وظيفة خدمة الطوابق و الغرف - وظيفة البياضة - وظيفة الديكور - عمال القسم : وظائف ، عمليات ، علاقات و اشراف
تحديد و استخدام الوسائل اللازمة لضمان عملية الحجز	- الاستخدام الأمثل للإعلام الآلي. - سرعة التنفيذ. - المعلومات الدقيقة	**طرق الحجز** - الحجز المباشر من طرف الزبون - الرسالة - الفاكس - قسيمة الوكالة - الهاتف - عن طريق الانترنت (البريد الالكتروني) أعمال تطبيقية و تمارين
إدارة مخطط الحجز و اشغال الغرفة استخدام برامج الحجز	- احترام المواعيد - سرعة التنفيذ - بدون أخطاء	**أنواع مخططات الحجز** - مخطط الحجز المؤقت - مخطط الحجز المؤقت حسب الرقم - مخطط الحجز المؤقت حسب نوع الغرفة - عمل تطبيقي : استعمال مختلف أنواع مخططات الحجز - عمل تطبيقي باستعمال برنامج الحجوزات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

تطبيق اجراءات الحجز	- التطبيق الصحيح لإجراءات الحجز - احترام المواعيد - بدون أخطاء	**اجراءات الحجز :** - التكفل بالطلبية - تقييم الاتاحة (توفر الغرف) - تخطيط الحجز - تسجيل الطلب. - وثائق الحجز - تصنيف الحجوزات - تعديل الحجز - الغاء الحجز أعمال تطبيقية : استعمال الوثائق و مختلف مخططات الحجز - تمارين و اعمال تطبيقية - التطبيق باستخدام برنامج إدارة الفنادق
حساب نسبة الايواء (الاشغال الفندقي) تحليل النتائج و قياس الفروقات	- دقة الحساب. - بدون أخطاء - توثيق البيانات.	**مراقبة الحجوزات** - الودائع - No Show - Overbooking - نسبة الاشغال (الايواء) - تحليل النتائج و الاجراءات المتخذة للتصحيح. تمارين و أعمال تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : تسيير الطوابق

الرمز: م.ت 03

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يتكفل بمختلف المهام المتعلقة بتسيير الطوابق.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- تعليمات من التسلسل الهرمي.
- وثائق الإدارة.
- قائمة الوافدين

بواسطة :

- عتاد الطوابق
- كتاب التعليمات
- جدول الحجوزات.
- جهاز الكمبيوتر + البرنامج.
- وسائل التزيين .

المعايير العامة للأداء:

- التطبيق الصحيح لتقنيات التنظيف
- التقيد بجرعات المنتجات المستخدمة
- تطبيق معايير و تعليمات السلامة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تسيير الطوابق

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
- وصف و تصنيف منتج الغرفة. - التحقق من تنظيف الغرفة و الاشراف على العمل على مستوى الطوابق	- وصف دقيق للغرفة - التنظيم الصحيح و التحكم الدقيق في الغرفة	**تعريف منتج الغرفة :** - أنواع الغرف - تصميم الغرفة - معدات الغرفة - المرافق الصحية - تنظيم العمل على مستوى الطوابق - تنظيف الغرفة - مراقبة الغرفة
إدارة و تسيير الموظفين على مستوى الطوابق	- جدول أعمال المراقبة	**مخطط الطوابق و طاقم المصلحة** - المدبرة : المهام - دور المدبرة اثناء اقامة الزبون - العتاد و الآلات على مستوى الطوابق - جدول الأعمال و تقسيم المهام - مراقبة موظفي الطوابق - وثائق العمل و العلاقة بين المصالح - نظام التصنيف ، الترميز و الارشفة - التطبيقات و البرامج المعلوماتية - تحويل الغرفة

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

أنواع المفروشات و المناديل المستخدمة في الفندق	- وصف دقيق - التحديد الصحيح للاحتياجات	**تسيير البياضة :** - أنواع المفروشات و المناديل - عتاد و معدات البياضة - تحديد احتياجات البياضة - تقييم مخزون البياضة - اختيار قماش البياضة - تسيير البياضة : الموظفون ، المكان ، التوزيع ، بطاقة المخزون ، الجرد العام للبياضة
اعداد أثاث أنيق مع ديكور نباتي	- تناسق الألوان - موضع مناسب - صيانة و متابعة الديكور النباتي	**أثاث و عتاد الغرفة :** - الطلاء ، السجاد ، الستائر - الاثاث : الطراز و النوع - تقنيات الديكور - الديكور النباتي على مستوى البهو ، المطعم ، الطوابق ، ...الخ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : تسيير الصندوق

الرمز: م.ت 04

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على المحافظة على المستندات النقدية باستمرار .

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- برامج و عتاد الاعلام الآلي
- هاتف و فاكس.

بواسطة :

- دفتر الصندوق
- ملف الزبون
- المستندات المحاسبية و النقدية للصندوق.

المعايير العامة للأداء:

- السرعة في التنفيذ
- احترام المواعيد
- الالتزام بقواعد المحاسبة.
- الاستخدام المناسب للوثائق النقدية للصندوق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تسيير الصندوق

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
- وصف و تحليل وظيفة الصندوق		**أنواع المهام و العمليات المرتبطة بالصندوق** - موظفو الصندوق - مستندات و وثائق الصندوق - العلاقة بين المصالح -
أقسام الدفتر اليومي	- الاستخدام الصحيح للدفتر اليومي	**الدفتر اليومي** - الدفتر اليومي للفندق - الدفتر اليومي للمطعم - تمارين و أعمال تطبيقية
فاتورة الخدمات التي حصل عليها الزبون تحديث فاتورة الزبون (آخر خدمة)	- احترام المواعيد - السرعة في التنفيذ - الاستخدام المناسب لأدوات الصندوق	**الفاتورة :** - القواعد المتعلقة بإصدار الفواتير - تعريف و عرض فاتورة أعمال تطبيقية - فواتير الخدمات - تحديث فاتورة زبون - التواصل مع مختلف المصالح التي قامت بتقديم الخدمات
استخدام وثائق الدفتر اليومي	- احترام المواعيد - السرعة في التنفيذ - الاستخدام المناسب للدفتر اليومي للصندوق - القدرة على العمل ليلا و نهارا - العمل دون اهمال	- تعريف الوثائق المحاسبية و عمليات الاغلاق اليومية. أعمال تطبيقية - اغلاق اليوم المحاسبي الفندقي
- تحصيل المستحقات وفق طرق الدفع المختلفة - صب جميع المداخيل اليومية في الصندوق الرئيسي	- الاحترام و التعامل الجيد مع الزبون - عدم افشاء أسرار الزبائن - الاستخدام الأمثل لأدوات الصندوق - احترام المواعيد - الاستخدام المناسب لأدوات الصندوق - الدفع بدون أخطاء و بدون اهمال - احترام السرية	**طرق التسديد المختلفة** - نقد ، صك بريدي ، بطاقة ائتمانية أعمال تطبيقية - تمرين حول طرق التسديد المختلفة - F12 - علاقة أمين الصندوق بالصندوق الرئيسي

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

عملية تحويل العملة التحقق من سعر الصرف التحقق من النقود ملا استمارة تحويل العملة حسب سعر الصرف	- دقة الحسابات - السرعة في التنفيذ - السرية - الاستخدام المناسب للإعلام الآلي - حسن معاملة الزبون	- تذبذب أسعار صرف العملات الرئيسية أمام الدينار الجزائري - اجراءات التحقق - طرق التزوير المختلفة
تسجيل عملية تحويل العملة في سجل العملات	- دقة الملاحظة - السرعة في التنفيذ - ملأ الاستمارة بدون اهمال - الاستخدام المناسب للإعلام الآلي	وصف سجل العملات أعمال تطبيقية تطبيق عملية تحويل عملة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : اتصال و معلومات فندقية

الرمز: م.ت 05

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يدير نظام المعلومات داخل المؤسسة الفندقية.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- المحاكاة.
- حالة تطبيقية.
- لعبة الأدوار

بواسطة :

- برنامج نظام تسيير الفنادق.
- الهاتف.

المعايير العامة للأداء:

- مصداقية المعلومات و جودة النشر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : اتصال و معلومات فندقية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد الاتصال المهني	التحديد الصحيح	**الاتصال المهني** - تعريف الاتصال - الأنواع المختلفة للاتصال
تحرير المستندات الادارية و التجارية للمؤسسة الفندقية	- احترام قواعد الصياغة الرسمية و لموضوعية	**الاتصال الكتابي** - قواعد التحرير و الكتابة - الرسالة التجارية - الفاكس - الرسالة الالكترونية - الملاحظات
استخدام وسائل الاتصال الشفوي في تسيير الفنادق	- الاستخدام الجيد للوسائل - الاستخدام المناسب لوسائل الاتصال الشفوية.	**الاتصال المهني الشفوي** - مبادئ الاتصال الشفوي - الاجتماعات - الهاتف
تحديد المعلومات	التحديد الصحيح	**المعلومة** - تعريف المعلومة - أنواع المعلومات - مصدر المعلومات - أشكال المعلومات - جودة المعلومة
مصادر المعلومات الداخلية و الخارجية للمؤسسة الفندقية		**المعلومة في المؤسسة الفندقية** - تعريف المعلومة الفندقية - أنواع المعلومات الفندقية - فائدة المعلومة في المؤسسة الفندقية - مصادر المعلومات الداخلية - مصادر المعلومات الخارجية - نظام المعلومات في المؤسسة الفندقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

دراسة نظام تسيير الفنادق	التشغيل الصحيح لنظام تسيير الفنادق	**نظام تسيير الفنادق** - تعريف - مزايا نظام تسيير الفندق - دراسة نظام تسيير فندق : الاستقبال ، الحجوزات ، تسجيل الوصول و المغادرة للزبائن ، توزيع الغرف ، إدارة أسعار الغرف و الفوترة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : تسيير المطعم

الرمز: م.ت 06

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يحافظ و يراقب مستندات و وثائق تسيير مصلحة الاطعام

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- توجيهات الادارة .
- معايير المؤسسة.
- الطلبيات و جدول الأعمال

بواسطة :

- وثائق العمل.
- قوائم الطعام.

المعايير العامة للأداء:

- احترام قواعد النظافة و الصحة
- اللباس الصحيح
- الالتزام بمعايير المؤسسة الفندقية
- جودة الاستقبال
- احترام تقنيات و أساليب العمل
- احترام مواعيد التنفيذ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تسيير المطعم

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد صيغ الاطعام المختلفة	التعريف الدقيق لصيغ تقديم الطعام	**صيغ تقديم الطعام** - الاطعام التقليدي - اطعام ذات طابع خاص - الاطعام الجماعي - الاطعام السريع - متعهد تقديم الطعام - الاطعام في المواصلات و النقل
تحديد و توزيع المهام بين مختلف موظفي قاعة الاطعام اعداد جدول موظفي قاعة الاطعام	تحديد مهام كل موظف في المطعم اعداد جداول العمل للموظفين وفقا للترتيبات التنظيمية لتسيير شؤون الموظفين	**فريق العمل في المطعم** - الهيكل التنظيمي حسب فئة و سعة المطعم - أنواع التنظيمات - وظائف المطعم (المهام) - توزيع و تخطيط عمل فريق المطعم (وثائق ، جدول العمل ، لوحة المعلومات) أعمال تطبيقية و دراسة حالة
المشاركة في تجهيز قاعة المطعم و ترتيبها لتقديم الفعالية المرجوة وصف و تحديد اثاث المطعم المعني بالجرد وصف و تحليل تقنيات التصميم الداخلي و تطبيقها على المطعم	الترتيب حسب تصنيف و معايير المؤسسة الفندقية	**التهيئة الداخلية للقاعة** - أنواع تهيئة قاعة المطعم - معرفة معدات و عتاد مصلحة الاطعام - الاثاث - أواني المطعم - الأطباق - نسبة استغلال المطعم - المناديل القماشية : الخصائص ، الحجم ، الصيانة و تسيير الغسيل - الاشكال المختلفة لتنظيم و ترتيب قاعة المطعم أعمال تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

وصف تقنيات الخدمة المختلفة	الوصف الصحيح	**تقنيات الخدمة** - الأماكن و العتاد و المواد اللازمة للخدمة - تنظيم و ترتيب قاعة الاطعام و المكتب - تقنيات الاستقبال الخاصة بالخدمة - تقنيات الخدمة المختلفة
تسيير و تنشيط نقطة البيع اعداد الخدمات وفقا لبيئة محددة ومناقشة الخيارات تحضير الخدمة الاشراف على الخدمة و متابعتها تقييم الخدمة و مراقبتها تقييم المنتج النهائي و التحقق من ملاءمته للاحتياجات المطلوبة	التطبيق الحكيم لقواعد و تقنيات الاستقبال توجيه الزبائن لطاولاتهم احترام قواعد اللباقة و الاهتمام و التقدير الكتابة الصحيحة لطلبيات الاطعام احترام قواعد تقديم الخدمة الدقة في صياغة تقرير الصندوق	**تنظيم مصلحة الاطعام و تنشيط نقطة البيع :** - اعداد و تصميم الخدمات وفق صيغة الاطعام المطلوبة - اعداد و تخطيط الخدمة - الاستقبال في المطعم - شرح أطباق قائمة الاطعام - استلام الطلبية - عرض و كتابة طلبية الاطعام - الفوترة و التحصيل - مراقبة و تقييم الخدمة - العلاقة مع المطبخ
وصف بنية و تنظيم مصلحة المأدبة تحديد الاسواق و الزبائن لهذه الخدمة صياغة مراحل تنظيم المأدبة و تنفيذها و مراقبتها	احترام تقنيات و قواعد الخدمة الترتيب المناسب للمعدات المستعملة في القاعة احترام تقنيات و قواعد الخدمة	**تنظيم الولائم** - المناسبات التي يمكن ان تكون موضوع خدمة المأدبة - الصيغ الرئيسية - أماكن العمل - اعداد و تسيير الولائم - انجاز و تحضير مخطط الجلوس - الاستقبال - الخدمة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

تحديد احتياجات المنتج التموينات المختلفة تسيير المخزون على مستوى القاعة	التحديد الدقيق للاحتياجات الصياغة الصحيحة لوثائق التسيير المختلفة	- تقييم الاحتياجات و تحضير الطلبية - تنفيذ الطلبية - استقبال و حفظ المدخلات - تسيير المخزون على مستوى القاعة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : تصميم قائمة الطعام

الرمز: م.ت 07

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يشارك في تحضير و تنفيذ مخطط قائمة الطعام وفقا للاستراتيجية التجارية للمؤسسة

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- قائمة احتياجات الزبائن.
- وصفات.
- طلبيات خاصة
- أهداف القسم التجاري
- توجيهات الإدارة
- الخطة التسويقية للمؤسسة

بواسطة :

- المنتجات المتاحة.
- القواعد و الاجراءات الداخلية.

المعايير العامة للأداء:

- التطبيق الصحيح لقواعد اعداد قائمة الطعام
- احترام المواعيد
- احترام قواعد عرض قائمة الطعام
- مراعاة اسلوب و تصنيف المؤسسة
- الاستخدام المناسب للمصطلحات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تصميم قائمة الطعام

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد و وصف أهداف قائمة الطعام تحديد أهداف تصميم قائمة الطعام	التحديد الدقيق لقائمة الطعام	**تحديد أهداف تصميم قائمة الطعام** - تعريف - الأهداف التجارية - الأهداف التسويقية - الأهداف التنظيمية
وصف الانواع المختلفة لقوائم الطعام تطبيق معايير عرض قائمة الطعام احترام قواعد التسميات	وصف مناسب للأنواع المختلفة لقوائم الطعام التطبيق الصحيح لمعايير اعداد قائمة الطعام	**دراسة و مكونات قائمة الطعام :** - قواعد صياغة قائمة الطعام - معايير عرض قائمة الطعام - الأنواع المختلفة لقوائم الطعام - قواعد التسميات - تمارين و أعمال تطبيقية
تقييم بطاقات قائمة الطعام بالنسبة للعوامل التالية : - الزبائن المستهدفون - المعلومة - عوامل الترويج - استخدام اللغة و المصطلحات	التحديد الصحيح للعناصر : - المحافظة - التحسين - التصحيح	**معايير تقييم بطاقة قائمة الطعام :** - التحرير - العرض - الربحية - رضا الزبون

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : المأكولات و المشروبات

الرمز: م.ت 08

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يتحكم و يراقب مصلحة المأكولات و المشروبات

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- حالة تطبيقية.
- تمارين تطبيقية

بواسطة :

- وثائق مراقبة مبيعات المأكولات
- وثائق مراقبة مبيعات المشروبات
- آلة حاسبة

المعايير العامة للأداء:

- دقة الحسابات
- مراقبة فعالة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : المأكولات و المشروبات

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد مصلحة المأكولات و المشروبات	التحديد الصحيح	**المأكولات و المشروبات** - تعريف المأكولات و المشروبات - قسم المأكولات و المشروبات - الوثائق الأساسية
اعداد وثائق مراقبة مبيعات المأكولات حساب الفروقات بين الكتلة المحتملة و الكتلة الحقيقية	الاعداد الصحيح للوثائق الاساسية دقة الحسابات	**مراقبة مبيعات المأكولات :** - الوثائق الأساسية - سجل التحصيل - بطاقة قائمة الطعام - تمارين تطبيقية - تحليل و حساب الفروقات حسب المبيعات الحقيقية - الكتلة النظرية - الكتلة المحتملة - الكتلة الحقيقية تمارين تطبيقية
اعداد وثائق مراقبة مبيعات المشروبات	الاعداد الصحيح لوثائق المراقبة دقة الحسابات	**مراقبة مبيعات المشروبات :** - أنواع المشروبات - عملية مراقبة مبيعات المشروبات في الحانة

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : التموين و تسيير المخزون
الرمز: م.ت 09
المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:
في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يطبق تقنيات التموين و تسيير المخزون في الفنادق.

شروط التقييم:
- بشكل فردي

انطلاقا من :
- المعايير و اجراءات العمل.
- حالات حقيقية أو محاكاة.
- فهارس ، مواصفات و قوائم الأسعار للممونين.
- اجراءات الفندق
- مواصفات الشراء
- المستندات التنظيمية الخاصة بالتموين و التوزيع في الفندق

بواسطة :
- التشريعات و اللوائح ذات الصلة.
- الميزان.
- برنامج تسيير المخزونات
- معدات و أدوات.
- عتاد التخزين

المعايير العامة للأداء:
- احترام المواعيد
- تطبيق التشريعات المتعلقة بالمشتريات.
- التقيد بقواعد النظافة و الصحة و السلامة.
- احترام و تطبيق مبادئ التخطيط.
- التطبيق الصحيح لإجراءات و تقنيات و طرق التسيير
- جودة الاتصالات
- دقة الحسابات و البيانات
- دقة المعلومات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : التموين و تسيير المخزون

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
وصف أهمية و وظائف التموين و تسيير المخزون لدى المؤسسة الفندقية	- الوصف المناسب لهيكلة و خصائص هذا القسم - وصف كامل لمكونات عملية التموين و التوزيع - التفسير الصحيح لتأثير نظام مراقبة المشتريات على ربحية الفندق	**التموين** - وظيفة التموين للفنادق - تنظيم و مهام المصلحة - أنواع و طرق التموين - عملية التموين - وصف و استخدام مستندات و وثائق التموين المختلفة
تحديد الاحتياجات و تحديد مواصفات الشراء اختيار الممونين	- التحديد القانوني للاحتياجات بالتعاون الوثيق مع الادارات المختلفة. - تحديد دقيق لمواصفات الشراء حسب احتياجات و معايير الفندق. - التقدير المناسب للكميات التي سيتم شراؤها	- تحديد احتياجات مختلف المصالح. - المشتريات في مطاعم الفنادق - البحث عن الممونين و معايير الاختيار - العلاقة جودة-سعر -مهلة التسليم
الشراء أو الحصول على الوسائل و التفاوض بشأن عروض الخدمات الموجهة لاستغلال فندق	- التطبيق القانوني لسياسات ، معايير و اجراءات الشراء. - دقة و ملاءمة الطلبات(المواعيد ، السعر ، الكمية ، الجودة) و عروض الخدمات	**المشتريات في مطاعم الفنادق** - الخيارات المختلفة التي يتعين القيام بها(المنتج ، الممون ، فترة الشراء) - عملية الشراء و المستندات المختلفة المتعلقة بعملية الشراء.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
استلام و تخزين البضائع المستلمة	وصف دقيق لخصائص الأماكن المخصصة للتخزين و مبادئ التهيئة المادية. التطبيق المناسب لتقنيات التخزين	- استلام المنتجات المشتراة - مراقبة المنتج - تخزين المنتج - تصنيف المنتجات المخزنة - خصائص الأماكن المخصصة للتخزين - تقنيات و معايير التخزين
ضمان التوزيع على مختلف المصالح المستخدمة تسيير مخزونات الاحتياط العام و مراقبة توزيعها حساب معدل دوران المخزونات و التكاليف	- التطبيق الصحيح لإجراءات توزيع البضائع على الأقسام المستهدفة. - المسك اليومي لمختلف مستندات المخزن - الحساب الدقيق للتكلفة.	**علاقة المخزن بمختلف مصالح الفندق** - اجراءات التوزيع و المستندات المستعملة - تسير المخرجات و بطاقة المخزون حسب المنتج -مخزون الحد الأقصى و الحد الأدنى و السلامة - دوران المخزون - حساب تكلفة التخزين - التلف و الكسر - طرق حساب تكلفة المنتجات في المخزون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تطبيق نموذج التسيير الاقتصادي للمخزون	الحساب الدقيق للعدد المثالي للطلبيات.	**التسيير الاقتصادي للمخزون** - نموذج ويلسون - تقييم المخزون و تقييم المخرجات - تمارين تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : التسيير المالي للفنادق
الرمز: م.ت 10
المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : يتكفل بمسؤولية الرقابة المالية و عمليات استغلال مؤسسة فندقية.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- دراسة حالة عملية.
- تمارين تطبيقية

بواسطة :

- المستندات المحاسبية و المالية
- مختلف الميزانيات.
- آلة حاسبة

المعايير العامة للأداء:

- دقة الحسابات
- التطبيق الصحيح لطرق توقعات الميزانية.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : التسيير المالي للفنادق

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد و تقديم ميزانية الاستغلال تحديد مبادئ وأهداف مراقبة الميزانية في مؤسسة فندقية	- التعريف الدقيق لميزانية الاستغلال - وضوح المبادئ والتنظيم المعلن	**ميزانية الاستغلال** - تعريف و عرض الميزانية - الميزانية في قطاع الفنادق. - بناء الميزانيات -إجراءات الميزانية -ميزانية المبيعات -ميزانيات الاستغلال الأخرى -الميزانية الاستثمارية -الميزانيات العامة
تطبيق طرق توقع الميزانية انجاز توقعات رقم الأعمال المحتمل ، باستخدام أدوات رياضية بسيطة تعيين نقطة التعادل الخاصة بالمؤسسة	- التطبيق الصحيح للطرق - احترام اجراءات و طرق التوقعات.	**توقعات الميزانية** - طرق التنبؤ - جمع وتحليل المعلومات - التوقعات برقم الأعمال - توقعات التكاليف الثابتة و المتغيرة - عتبة الربحية - عرض ميزانية الاستغلال - دراسة حالة
تحديد مؤشرات الربحية حساب مختلف معايير الربحية الاجمالية	- دقة الحسابات - بدون أخطاء - احترام الاجراءات	**الربحية** - تعريف مؤشرات الربحية التجارية و المالية - حساب مؤشرات الربحية.

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تطبيق طرق الرقابة على مختلف نقاط البيع للمؤسسة	التطبيق الصحيح لإجراءات الرقابة الاستخدام المناسب للوثائق و المستندات غياب الأخطاء في الحسابات	**مراقبة مختلف نقاط الاستغلال** - مراقبة المبيعات حسب القسم - مراقبة المأكولات و المشروبات - أهداف المراقبة - وسائل و اجراءات الرقابة - طرق احتساب السعر - حساب و تحليل النسب - مراقبة و تحليل تكاليف التشغيل و التسيير
تعريف فائدة و أهداف لوحة المراقبة إعداد لوحة المراقبة	- التطبيق الصحيح لطرق اعداد لوحة المراقبة	**لوحة المراقبة** - تعريف و عرض لوحة المراقبة - اعداد لوحة المراقبة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : تسيير الموارد البشرية للمؤسسة الفندقية

الرمز: م.ت 11

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن : ينفذ إجراءات تسيير الموارد البشرية للمؤسسة الفندقية.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- دراسة حالة.
- محاكاة
- لعبة الأدوار

بواسطة :

- وثائق تسيير الموارد البشرية
- النصوص التشريعية الخاصة بالفندقة و الاطعام.

المعايير العامة للأداء:

- التحكم في اجراءات التوظيف
- جودة تقنيات التقييم المتخذة.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تسيير الموارد البشرية للمؤسسة الفندقية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد وظيفة تسيير الموارد البشرية وصف أهمية العامل البشري في المؤسسة الفندقية	- الوصف الصحيح	**تسيير الموارد البشرية** - تعريف و مهام وظيفة الموارد البشرية - مدارس تسيير الموارد البشرية. - نظريات التحفيز
وصف اجراءات التوظيف الترقية الداخلية للموظفين	- التحكم في اجراءات التوظيف	**التوظيف** - اجراء التوظيف الداخلي - اجراء التوظيف الخارجي - دراسة حالة تطبيقية
تقييم الموظفين في المؤسسة الفندقية	- التطبيق الصحيح لتقنيات تقييم الكفاءات	**تقييم الأداء** - اجراءات تقييم الموظفين - اجراءات تقييم الكفاءات - أخطاء تقييم الأداء - دراسة حالة
تحديد احتياجات التكوين للموظفين في المؤسسة الفندقية	التحديد الدقيق لاحتياجات التكوين	**التكوين** - احتياجات التكوين - مخطط التكوين - تقييم التكوين - دراسة حالة
تحديد الحقوق و الالتزامات للموظف و المستخدم التمييز بين مختلف عقود العمل في قطاع الفندقة و الاطعام	التحديد الصحيح للحقوق و الالتزامات وفقا للوائح إدارة الموارد البشرية	**العلاقات الفردية للعمل في الفندقة** - أشكال عقود العمل - حقوق و واجبات الموظف و المستخدم في قطاع الفندقة و الاطعام - انهاء عقد العمل - اللوائح الداخلية للمؤسسة - شروط العمل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد مكونات التعويضات	التحديد الصحيح لمكونات التعويضات	- التعويضات - حالة تطبيقية
التمييز بين الأدوار الخاصة لمختلف الهيئات	- التمييز بشكل صحيح لدور كل منظمة خاصة بتمثيل الموظفين	**علاقات العمل الجماعية في قطاع الفندقة و الاطعام** - الاتفاقيات الجماعية - النقابات : التعريف و الدور - المنظمات و الهيئات الممثلة للموظفين
تحديد اسباب و طرق حل نزاعات العمل الجماعية في قطاع الفندقة و الاطعام	التحديد الصحيح للأسباب	**منازعات العمل الجماعية** - منازعات العمل الجماعية و منازعات العمل الفردية - أسباب المنازعات الجماعية - حل منازعات العمل الجماعية - دراسة حالة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : التسيير الإداري و الرقمي

الرمز: م.ت 12

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على إدارة المستندات الادارية و الرقمية.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- دراسة حالة.

بواسطة :

- مخطط و طريقة التصنيف
- لوازم و معدات التصنيف.
- حاسوب
- انترنت

المعايير العامة للأداء:

- احترام طريقة تسيير الوثائق
- الاستغلال الصحيح للإعلام الآلي .
- التطبيق الصحيح لطريقة تصنيف الوثائق الادارية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : التسيير الاداري و الرقمي

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد مصالح و مستندات التسيير الاداري للفندق	- التحديد الصحيح لمصالح و وثائق التسيير الاداري	**التسيير الاداري للفندق** - المصالح الادارية للفندق - الوثائق الادارية للفندق
تحديد دور و وسائل المراسلات الفندقية	- مطابقة التعريف - تحديد دور و وسائل المراسلات الفندقية	**المراسلات الفندقية** - دور المراسلات الفندقية - وسائل المراسلات الفندقية - تسيير المراسلات الفندقية - استلام البريد - التسجيل ، التوزيع و التصنيف - نقل الرسائل و البريد المخصص للزبائن
تصنيف الملفات الادارية حسب مختلف طرق التصنيف	- التصنيف الصحيح للملفات - التصنيف المناسب لطرق التصنيف المختلفة - احترام طريقة تصنيف الملفات	**تسيير المعلومة** - مناقشة المعلومة - ترتيب التصنيف - طرق التصنيف - أرشفة الملفات - الملفات و المجلدات -تسيير الوثائق
استخدام الانترنت في المراسلات الفندقية	- الاستخدام المناسب للأنترنت - السرعة و احترام المواعيد	**المراسلات الفندقية عن طريق الانترنت** - انشاء بريد الكتروني - فتح البريد و ارسال رسالة - الارشفة الرقمية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس التأهيلي

المقياس : التسيير التجاري للمؤسسة الفندقية

الرمز: م.ت 13

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على اعداد و تنفيذ عملية التسويق للمنتجات الفندقية.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- دراسة حالة.
- محاكاة المبيعات

بواسطة :

- وسائل ولاء الزبون
- وسائل ترويج المبيعات.
- أدوات التسويق و وسائله

المعايير العامة للأداء:

- كفاية و اكتمال النهج التسويقي المنفذ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : التسيير التجاري للمؤسسة الفندقية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد و تحليل توقعات الزبائن	- مطابقة و مراعاة توقعات الزبائن - تكييف العرض حسب توقعات الزبائن	**السوق الفندقي** - تجزئة السوق الفندقي - أنواع توقعات زبائن الفنادق - رضا الزبون - دراسة حالة
تطبيق تقنيات ترويج المبيعات للفنادق	- التعريف و التطبيق السليم لتقنيات ترويج المبيعات	**ترويج المبيعات في الفندقة** - تعريف ترويج المبيعات في الفندقة - تقنيات الترويج المخصصة للوسطاء - تقنيات الترويج المخصصة للمستهلكين - دراسة حالة
وصف عملية التفاوض التجاري	كفاية و اكتمال عملية المفاوضة التجارية	**التفاوض التجاري** - الفاعلين في عملية التفاوض التجاري - استراتيجية التفاوض - تقنيات الاتصال في مصلحة التفاوض - منهجية البحث عن السوق - مراحل التفاوض التجاري -دراسة حالة
تحديد وسائل ولاء الزبون	كفاية و اكتمال نهج تنمية الولاء المنفذ	**ولاء الزبون** - تعريف - الاشكال المختلفة لولاء زبون الفندق - وسائل الولاء لزبون الفندق - حالة تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التوصيات البيداغوجية

التنظيم :

- تقدم الدروس النظرية في الأقسام و الأشغال التطبيقية في الورشة

الاستراتيجية :

هذه الوحدة هي الأساس لكل النشاطات التي تنفذ أثناء التكوين ، من المهم أن يفتح المكون مناقشة بمجرد اللقاء الأول حتى يسمح للمتربصين باكتساب نظرة شاملة و واقعية لممارسة المهنة

- يجب أن يلح على أهمية هذه الوحدة الأولى و يحث المتربصين على المشاركة بهمة في نشاطات التكوين المقترح.
- التحضير الصارم و المتابعة اليقظة لهذه النشاطات تسمح للمتربصين بجني أحسن الفوائد.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : النظافة و السلامة و البيئة

الرمز: م.تك 01

المدة : 119 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على :

- المشاركة في اعداد و تنفيذ خطة الصيانة و النظافة في مؤسسة فندقية
- تطبيق قواعد و معايير النظافة الغذائية

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- حالة نظافة الأماكن.
- تعليمات الإدارة
- مخطط تنظيف المؤسسة

بواسطة :

- منتجات متوفرة في السوق.
- وسائل الصيانة.
- الاساليب و الاجراءات المستعملة.

المعايير العامة للأداء:

- التطبيق الصحيح لتقنيات الصيانة
- التطبيق الصحيح لقواعد النظافة
- الالتزام بالقواعد و المعايير
- احترام المواعيد

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : النظافة و السلامة و البيئة

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
وصف المتطلبات التنظيمية للأمن في المؤسسة الفندقية - مخاطر الحريق - عتاد الطوارئ	وصف دقيق لمتطلبات السلامة في الفندق	**متطلبات السلامة** - المخاطر و وسائل الطوارئ - السلامة من الحرائق - نظام الانذار - نظام التحذير - اضاءة الأمان
عرض نظام تحليل المخاطر و نقاط المراقبة الحرجة و التعليق عليه HACCP	العرض الصحيح	**نظام نقطة التحكم الحرجة لتحليل المخاطر HACCP** - تعريف HACCP و مفرداته - مبادئ نظام HACCPفي الفندقة - قواعد النظافة و تطبيق HACCP في الاطعام
فائدة النظافة في المؤسسة الفندقية تحديد العوامل المسببة للتلوث و وسائل التخلص منها وصف تقنيات التنظيف المختلفة في الفندقة	شرح واضح لفائدة التنظيف التحديد الدقيق لعوامل التلوث وصف دقيق للتقنيات المختلفة	**أهمية التنظيف في الفندقة** - أنواع التلوث - العوامل المسببة للتلوث - تقنيات التنظيف في الفندقة

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
قائمة منتجات التنظيف المستخدمة الاشارة الى استخدامها(أماكن العمل ، المدعمات) التأكد من استخدام الجرعة المناسبة من المواد	ذكر المواد المستخدمة بدقة احترام جرعة المادة المستخدمة	**المكونات الكيميائية لمنتجات التنظيف و استعمالاتها** - المنظفات: التعريف و الجرعة و الاستخدام - المذيبات : تعريف الخاصية و التصنيف ، الجرعة و الاستخدام - مواد النظافة: التعريف و الجرعة و الاستخدام - المطهرات : التعريف و الجرعة و الاستخدام - الراتنجات : التعريف و الجرعة و الاستخدام
خصائص المواد المستخدمة في الفنادق تنظيم و اختيار الأسلوب الأنسب وضع خطة صيانة الأماكن و المباني و المعدات و المواد و الطلاء و المنسوجات ضع معايير للمراقبة و المراقبة الذاتية	التعريف الدقيق للمواد الخصائص و المميزات مبينة بشكل جيد الاختيار المناسب لتقنيات التنظيف مراقبة مناسبة لعمليات التنظيف	**العتاد المستخدم في الفندقة و تقنيات الصيانة** **الأغطية النسيجية** - خصائص أغطية الخشب و النسيج و تقنيات الصيانة - الاسمنت و السيراميك و الخرسانة : الخصائص و تقنيات الصيانة - المعادن : الخصائص و تقنيات الصيانة - البلاستيك : الخصائص و تقنيات الصيانة - مخطط الصيانة اليومي و الاسبوعي للأماكن و المحلات - مراقبة و تقييم عمليات التنظيف
وصف تنظيم و عمل المطبخ	وصف دقيق	**تقديم المطبخ :** - عمال المطبخ - مباني المطبخ - تنظيم الانتاج في المطبخ - وثائق التسيير على مستوى المطبخ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد و تطبيق المعايير والقواعد المتعلقة بحفظ الاغذية	احترام قواعد تخزين المواد الغذائية احترام شروط التخزين	**حفظ الأغذية** - تخزين الفواكه والخضروات - تنظيم مناطق التخزين - درجة حرارة تخزين فئات الطعام المختلفة - حفظ اللحوم والأسماك - حفظ منتجات الألبان - المصبرات
تنظيم و تنفيذ إجراء التنظيف الحيوي في المطبخ مراقبة جودة النظافة الميكرو بيولوجية في المطبخ	الامتثال لمعايير النظافة في المطبخ توصية كافية للمنتجات التقنية المستخدمة كفاءة و جودة التنظيف	**صيانة المطبخ** - المواد المستخدمة في الطبخ - وسائل و تقنيات صيانة العناصر الساكنة و المتحركة - التنظيف العضوي في المطبخ: المنتجات و المعدات المستخدمة و التحكم في النتائج
تطبيق قواعد النظافة المتعلقة بالصيانة و التعامل مع المعدات و مباني المطبخ و المطعم	وصف صحيح لمناولة المعدات و تقنيات الصيانة بما في ذلك التعامل مع الأشياء الثقيلة	**نظافة معدات و مباني المطبخ و المطعم** - تقنيات المناولة و الصيانة الآمنة للمطبخ الرئيسي - نظافة معدات المطبخ و المباني و قاعات المصلحة - صيانة المعدات و تطهير المباني
تحديد و تطبيق قواعد النظافة المتعلقة بنظافة الموظفين	التطبيق الصحيح لقواعد النظافة الشخصية و الملابس	**نظافة طاقم المطبخ و قاعات المصلحة** - نظافة الملابس - النظافة الشخصية - تعليمات و قواعد النظافة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : تقنيات الاستقبال

الرمز: م.تك 02

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على تطبيق تقنيات الاستقبال في الفندقة.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- سيناريوهات تتناسب مع واقع الاستقبال في الفندقة.

بواسطة :

- بطاقة الشكوى
- مطويات
- منتج الاستقبال
- وسائل الاعلام و الاتصال

المعايير العامة للأداء:

- النطق الدقيق
- اتصال واضح
- التمكن من اللغة الفندقية
- الاختيار المناسب لأداة الاتصال
- اتقان وسائل الاتصال
- خدمة الزبون
- احترام قواعد اللباقة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تقنيات الاستقبال

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تعريف فائدة الاستقبال في الوسط الفندقي	التعريف الصحيح للوسط الفندقي	**الاستقبال في الوسط الفندقي** - تعريف استقبال الزبائن و فائدته - هيكل و تنظيم الاستقبال - موظفو الاستقبال - تهيئة مكان استقبال الزبائن - دعائم المعلومة
تعريف و تصنيف احتياجات الزبائن	التقسيم الصحيح لاحتياجات الزبون	- أنواع الزبائن - احتياجات الزبائن - تصنيف احتياجات الزبائن - ملاءمة المنتج / سعر و احتياجات الزبائن - وضع لمسة شخصية لاستقبال الزبائن
الاستماع و الاستجابة لرغبات الزبون	- الاحساس بالمسؤولية - احترام و تقدير الزبون - السرية	**تقنيات الاستقبال الأساسية:** - لغة غير لفظية - الانصات - الصياغة - استراتيجية طرح الاسئلة - المقابلة
اعداد عملية الاستقبال وفقا لنوع الزبائن	- الاحترام و التقدير تجاه الزبون - احترام قواعد الاتصال اللفظي و غير اللفظي - الزي و اللباس اللائق	- تحضير الاستقبال - استقبال مجموعة من الزبائن - استقبال أشخاص مهمين (VIP) - استقبال فردي - الوثائق المتعلقة بنشاط الاستقبال

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
الترحيب و استقبال الزبون	- الاحترام و الكياسة تجاه الزبون - احترام قواعد الاتصال اللفظي و غير اللفظي - الزي و اللباس المناسب	**الاستقبال في المطعم :** - مراحل العلاقة و أول اتصال مع الزبون - عرض المنتج - معالجة الاحتجاج و الاعتراض
تطبيق تقنيات الترحيب في وضعية المحاكاة	الزي و البدلة المناسبة احترام قواعد الاتصال اللفظية و غير اللفظية	**محاكاة حالة استقبال** - على مستوى مصلحة الاستقبال - على مستوى المطعم - على مستوى الطوابق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : الإدارة الفندقية(مناجمنت)

الرمز: م.تك 03

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على تطبيق مبادئ الإدارة في المجال الفندقي

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- حالات واقعية

بواسطة :

- أهداف و تحديات المنظمات
- الادارة : تحديد الأهداف و مراقبة النتائج
- تنظيم الانتاج و توزيع العمل
- تنشيط و تعبئة الأفراد
- حالات : مناجمنت المؤسسات الفندقية

المعايير العامة للأداء:

- الفهم الصحيح لمبادئ المناجمنت
- احترام أهداف المؤسسة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : الإدارة الفندقية (مناجمنت)

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد مفهوم المناجمنت و وصف مدارس المناجمنت الاساسية	التعريف الصحيح وضوح العروض التقديمية لمبادئ مدارس المناجمنت الكلاسيكية	**المناجمنت :** - تعريف المناجمنت - مدارس المناجمنت - المدرسة الكلاسيكية - مدرسة العلاقات الانسانية
المشاركة في اعداد و تنفيذ التخطيط على مستوى المؤسسة	تحضير شامل التحديد المناسب للخطوات	**التخطيط :** - تعريف التخطيط و أهدافه - عناصر التخطيط - عملية التخطيط و خطواته - أدوات التخطيط
الأنواع المختلفة للهياكل و المخططات التنظيمية	ابراز محددات نوع و حجم المخطط التنظيمي	**التنظيم :** - مبادئ التنظيم - الهياكل - أنواع الهياكل التنظيمية
أدوات الادارة المختلفة	توضيح خصائص كل أداة مقدمة	**الإدارة :** - تعريف - التحفيز - القيادة الادارية - اتخاذ القرار

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تطبيق أدوات رقابة تسيير الفندق	التطبيق الصحيح	**المراقبة :** - المراقبة : تعريف ، أنواع المراقبة - أشكال المراقبة في الفندقة و الاطعام - أدوات الرقابة الداخلية - الرقابة الادارية في الفندقة و الاطعام
التعرف على التشخيص الاستراتيجي للمؤسسة	التحديد الصحيح للمراحل المختلفة للتشخيص الاستراتيجي لبيئة المؤسسة الفندقية	**التشخيص الاستراتيجي** - مفهوم الاستراتيجية - الأهداف الاستراتيجية - التشخيص الداخلي - التشخيص الخارجي
تطبيق وسائل و أدوات ادارة الوقت في الأعمال الفندقية	التسيير الفعال للوقت	**إدارة الوقت :** - تعريف إدارة الوقت - أنواع الوقت - مبدأ تسيير الوقت - طرق و أدوات تسيير الوقت - ضياع الوقت
تحديد مفهوم مناجمنت Yied	التحديد الصحيح	**مناجمنت Yied** - تعريف - دور مناجمنت Yied - عمل مناجمنت Yied

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : تشريع فندقي و سياحي

الرمز: م.تك 04

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على تحديد و تطبيق النصوص التنظيمية المختلفة التي تحكم النشاط الفندقي و السياحي

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- وضعية مطابقة للواقع الحقيقي لتقني في التسيير الفندقي

بواسطة :

- النصوص التشريعية السارية

المعايير العامة للأداء:

- التفسير الصحيح للنصوص
- دقة المراجع التنظيمية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تشريع فندقي و سياحي

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد الغرض من اللوائح الفندقية و السياحية	التعريف الصحيح للوائح الفندقية و السياحية	الغرض من اللوائح الفندقية و السياحية
- تحديد شروط فتح المؤسسات الفندقية و السياحية - مراجعة و بيان شروط فتح وكالات السفر - الأحكام التنظيمية المتعلقة بفتح مطعم	تحديد شامل لشروط الفتح	- شروط فتح المؤسسات الفندقية و السياحية - شروط فتح وكالة سفر - الصيغة الادارية **- افتتاح مطعم :** - شروط الفتح - الترخيص - اجراءات التصنيف - الأسعار
حقوق و واجبات الفندقي حقوق و واجبات الزبون	التحديد الدقيق للحقوق و الواجبات	- حقوق و واجبات الفندقي - مسؤولية الفندقي - حقوق و واجبات الزبون
شرح و بيان معايير و اجراءات تصنيف المؤسسات السياحية و الفندقية	التحديد الواضح و الدقيق للمعايير و الاجراءات	**تصنيف المؤسسات الفندقية و السياحية :** - أصناف و معايير التصنيف - اجراءات التصنيف - لجنة التصنيف
تحديد و وصف التدابير التنظيمية المتعلقة باستغلال الشواطئ	مراجعة دقيقة للنصوص و الشروط التنظيمية	شروط استغلال و استعمال الشواطئ

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تطبيق اللوائح المتعلقة بالمناسبات الخاصة في فندق	التطبيق الصحيح للنصوص	**النصوص التنظيمية المتعلقة بالمناسبات الخاصة في فندق:** - الولادات - الأمراض - حالات الوفاة - التعويضات **مسؤوليات الفندق :** - المسؤولية المدنية أو مسؤولية الضرر و التقصير - المسؤولية التعاقدية - المسؤولية المتعلقة بالممتلكات - المسؤولية الجنائية
تطبيق النصوص التنظيمية المتعلقة بأمتعة الزبون	التطبيق الصحيح للنصوص	**تعامل الفندقي مع أمتعة الزبون :** - تعريف - حق الاحتفاظ - حق الرهن و الضمان - تحقيق الرهن و الضمان
ابرام عقد وفقا للوائح المعمول بها	احترام و تطبيق قواعد الصياغة و التحرير	**عقد الفندق :** - تعريف - ابرام العقد و تنفيذه - بطلان و استيفاء عقد الفندق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : اقتصاد المؤسسة الفندقية

الرمز: م.تك 05

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على تحديد بيئة عمل المؤسسة الفندقية و الاطعام.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- وضعية حقيقية
- دراسة حالة تطبيقية
- تمارين تطبيقية

بواسطة :

- النصوص التنظيمية
- وثائق التسيير التجاري للمؤسسة الفندقية
- بطاقة المخزون
- آلة حاسبة

المعايير العامة للأداء:

- التحديد الصحيح للمكونات المختلفة لبيئة المؤسسة الفندقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : اقتصاد المؤسسة الفندقية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد المؤسسة الاقتصادية	التحديد الصحيح	**المؤسسة الاقتصادية :** - دور المؤسسة - تصنيف المؤسسات - مختلف الشركاء في بيئة المؤسسة
تحديد مختلف عقود الفندقة و الاطعام	التحديد الصحيح	**البيئة القانونية :** - العقود - عقود الفندقة و الاطعام - عقود التأمين
كتابة الوثائق و المستندات التجارية اللازمة للتسيير التجاري للمؤسسة الفندقية انشاء بطاقة المخزون	احترام قواعد الصياغة من حيث الشكل و المضمون. التقييم الصحيح للمخزون دقة الحسابات	**البيئة التجارية :** - البحث عن الممونين - المناقصات - جدول مقارنة العروض - الطلبية - وصل الطلبية - التسليم - وصل التسليم - الضريبة على القيمة المضافة - حساب المجموع النهائي مع احتساب جميع الضرائب - فاتورة الممون - الفاتورة - المخزون : - بطاقة المخزن - حساب مدخلات المخزن - تسيير المخزون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد طرق الدفع في الفندق		- مستويات المخزون المختلفة : - التسيير الاقتصادي للمخزون **اللوائح :** - النقود الورقية - النقود البنكية - النقود الالكترونية (البطاقة البنكية)
تحديد الحقوق و الواجبات الخاصة بأطراف الاتفاقيات الجماعية المتعلقة بقطاع الفندقة و الاطعام	التحديد الصحيح	**البيئة الاجتماعية :** - اتفاقية العمل الجماعية - عقد العمل - الشروط القانونية للعمل - تعويضات العمل

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : محاسبة مالية و فندقية

الرمز: م.تك 06

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على تسجيل العمليات المحاسبية المختلفة ، و تقديم تقرير ملخص في الفندقة و الاطعام

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- تمارين تطبيقية
- دراسة حالة

بواسطة :

- مستندات محاسبية
- وثائق محاسبية

المعايير العامة للأداء:

- دقة الحسابات
- بدون أخطاء

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : محاسبة مالية و فندقية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
التعرف على النظام المحاسبي و المالي	التحديد الصحيح	**النظام المحاسبي و المالي :** أنواع الأقسام
تحديد النظام الموحد للمحاسبة الفندقية	التحديد الصحيح	النظام الموحد للمحاسبة الفندقية
انشاء الميزانية المحاسبية	التأسيس الصحيح للميزانية المحاسبية	**الميزانية المحاسبية :** - عرض الميزانية المحاسبية - تغير الميزانية - الميزانية الموحدة - تمارين تطبيقية
انشاء القيود المحاسبية	بدون أخطاء	**الحساب :** - القسم المزدوج - قواعد العمل - عرض الحساب - علاقة الميزانية/الحساب - الدفتر اليومي - تمارين تطبيقية
انشاء بيان الدخل و تحديد النتيجة	عرض صحيح بدون أخطاء	**بيان الدخل :** - المصاريف - المنتجات - عرض بيان الدخل - تمارين تطبيقية
تسجيل العليات المحاسبية للمشتريات	التسجيل الصحيح	**التسجيل المحاسبي للمشتريات :** - العملية المحاسبية للمشتريات - تمارين تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تسجيل العمليات المحاسبية للمبيعات	التسجيل الصحيح	**التسجيل المحاسبي للمبيعات :** - العملية المحاسبية للمبيعات في الفندقة و الاطعام - التسجيل المحاسبي للضريبة TVA - تمارين تطبيقية
تسجيل عمليات الرواتب	التسجيل الصحيح	**التسجيل المحاسبي للرواتب** - مصاريف الموظفين و كشوف الرواتب - التسجيل المحاسبي للرواتب

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : محاسبة تحليلية

الرمز: م.تك 07

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على حساب التكاليف المختلفة و النتيجة التحليلية

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- المعلومات المالية و المحاسبية
- بطاقة المخزون
- النصوص التنظيمية الخاصة بجرد المخزون
- اجراءات حساب التكلفة
- دراسة حالة

بواسطة :

- آلة حاسبة

المعايير العامة للأداء:

- التفسير الصحيح لبيانات المحاسبة من حيث المصاريف و التكاليف.
- دقة الحسابات
- ملاءمة اختيار طرق حساب التكلفة
- الصرامة في تنفيذ أدوات تحليل التكلفة
- التطبيق الصحيح لإجراءات حساب التكلفة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : محاسبة تحليلية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد المحاسبة التحليلية للاستغلال و التمييز بين التكاليف المختلفة	التعريف الصحيح لمبادئ المحاسبة التحليلية للاستغلال ملاءمة المقارنة بين المحاسبة التحليلية للاستغلال و المحاسبة المالية التمييز الصحيح بين المصاريف المختلفة التحديد الصحيح لعناصر التكلفة التطبيق الصحيح لصيغ الحساب دقة الحسابات	**اساسيات المحاسبة التحليلية :** - التعريف و الأهداف - دراسة مقارنة بين المحاسبة المالية و المحاسبة التحليلية - أنواع المصاريف و الرسوم - أنواع التكلفة - تطبيقات
حساب التكلفة الكاملة لخدمة فندقية	التطبيق الصحيح لصيغ الحساب دقة الحسابات	**طريقة التكلفة الكاملة :** - جدول التحليل - رسوم غير مباشرة - وحدات العمل - مفاتيح التوزيع و التقسيم - تكلفة وحدة العمل - تمارين
حساب التكلفة المتغيرة لخدمة فندقية حساب عتبة الربحية	التطبيق الصحيح لصيغ الحساب دقة الحسابات	**طريقة التكلفة المتغيرة (التكلفة المباشرة):** - أهداف طريقة التكلفة المتغيرة - هامش التكلفة المتغيرة - عتبة الربحية - تمارين تطبيقية

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : التسويق الفندقي

الرمز: م.تك 08

المدة : 119 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على المشاركة في اعداد و تنفيذ خطة التسويق وفقا للاستراتيجية التجارية للمؤسسة

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- حالات محددة

بواسطة :

- وسائل الاتصال
- وسائل الدعاية و الاعلان
- علاقات عامة

المعايير العامة للأداء:

- سرعة التنفيذ.
- احترام المواعيد
- الالتزام بأهداف المؤسسة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : التسويق الفندقي

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تعريف التسويق الفندقي تعريف و خصائص المنتوج الفندقي	التعريف الدقيق للتسويق الفندقي التعريف و الخصائص محددة بوضوح	- تعريف التسويق - مميزات و خصائص التسويق الفندقي - مفهوم و خصائص المنتوج الفندقي - دراسة حالة على منتوج فندقي
تعريف و وصف عملية الشراء لدى المشتري	الوصف الدقيق و الصحيح لعملية الشراء	**سلوك المشتري :** - تعريف المشتري - الاحتياجات و الدوافع - العناصر الأساسية لعملية الشراء - التأثير على المجموعة - أنماط الحياة
تحديد السوق و اعطاء خصائص السوق الفندقي تحديد أهداف و معايير تجزئة السوق	الشرح و التعريف المناسب لمكونات السوق أهداف و معايير محددة بوضوح	**السوق :** - تعريف و مفهوم السوق - تقسيم السوق - تعريف و أهداف و معايير التجزئة - دراسة السوق - التعرف على المستهلك (الاحتياجات و الدوافع)
وصف المراحل المختلفة لدورة حياة المنتوج تحديد العناصر الأساسية لسياسة المنتوج	وصف دقيق لدورة حياة المنتوج التحديد الصحيح لعناصر سياسة المنتوج	**المنتوج :** - مفهوم المنتوج - دورة حياة المنتوج - العناصر الاساسية لسياسة المنتوج

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
المشاركة في اعداد منتوج جديد	تطبيق الأساليب و الوسائل بالشكل المناسب لاقتراح منتوجات جديدة	**استراتيجية الابتكار :** - تعريف منتوج جديد - عوامل و مصادر الابتكار - وسائل بحث الابتكار - اختيار الاستراتيجية لتسويق منتوج جديد - استراتيجية البحث عن الجودة - خطوات الجودة
العوامل الداخلية و الخارجية للمؤسسة في تحديد أسعار المنتجات	التحديد الصحيح لأسعار المنتجات وفقا لعتبة الربحية مقارنة بالمؤسسات المنافسة	**تحديد الأسعار :** - قانون العرض و الطلب - طرق التسعير - حساب سعر التكلفة - حساب عتبة الربحية - تحديد السعر في الفندقة - تحديد السعر في الاطعام - استراتيجية التسعير عند المنتج - استراتيجية اختيار أفضل العناصر (écrémage) - استراتيجية الاختراق (pénétration)
المشاركة في اقتراح البرامج و قنوات التوزيع في الفندقة	احترام اجراءات التوزيع	**تنظيم برنامج التوزيع الفندقي :** - برامج التوزيع - قنوات التوزيع - آليات التوزيع - الخيارات الاساسية للتنظيم - الاستقلالية - الامتياز التجاري - المجموعات المتكاملة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
ملاءمة طرق البيع و تطبيقها وفق السياسة التجارية للمؤسسة	التطبيق و الاستخدام الحكيم لطرق البيع	**طرق البيع و التسويق :** - البيع في المحل أو في الموقع - طرق البيع عن بعد - البيع بالتوصيل - البيع عن طريق الاشهار التلفزيوني - البيع عن طريق الانترنت - الوسائل الأساسية المستعملة في تسويق الخدمات
فوائد و أهداف الاتصال اختيار و تطبيق استراتيجية الاتصال	الاختيار المناسب لوسائل الاتصال الاستخدام الفعال لوسائل الاتصال	**الاتصال :** - أهداف و فوائد الاتصال - مستويات الاتصال - الاتصال التجاري - الاتصال المؤسساتي - استراتيجية الاتصال - تعريف و فائدة استراتيجية الاتصال - منهجية استراتيجية الاتصال - الاشكال المختلفة للاتصال التسويقي - دراسة حالة
تطبيق تقنيات الترويج للمبيعات في الفندقة	التعريف و التطبيق السليم لتقنيات الترويج للمبيعات	**ترويج المبيعات :** - تعريف تقنيات الترويج - تقنيات الترويج الموجهة للوسطاء - تقنيات الترويج الموجهة للمستهلك - دراسة حالة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
استعمال وسائل الاشهار في ترويج المبيعات	الاختيار و الاستعمال الأمثل لوسائل الاشهار	**الاشهار :** - التعريف و الأهداف - وسائل الاشهار - تقنيات تطوير وسائل الاشهار - دراسة حالة
تحديد مراحل انجاز مخطط تسويقي لمنتوج أو خدمة	التحديد المناسب لكل مرحلة	**مخطط التسويق :** - تعريف و وظيفة مخطط التسويق - هيكل و شكل مخطط التسويق - انجاز مخطط تسويقي - اطلاق و متابعة مخطط تسويقي - دراسة حالة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : تقنيات التعبير و التحرير بالفرنسية

الرمز: م.تك 09

المدة : 68 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على

- التطبيق الصحيح لقواعد اللغة الفرنسية في مواقف مهنية.
- تطبيق قواعد و تقنيات التحرير الاداري

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- تطبيقات مهنية
- محاكاة و لعب الأدوار
- وضع في حالة
- تعليمات خاصة

بواسطة :

- الدعائم المعلوماتية المرتبطة بالاختصاص
- الوثائق المهنية بالفرنسية
- مراجع
- جهاز كمبيوتر متصل بالأنترنت
- وثائق إدارية
- القواعد القانونية المتعلقة بالتحرير الاداري

المعايير العامة للأداء:

- معرفة جيدة بقواعد اللغة الفرنسية
- الاستخدام الصحيح للوثائق المهنية باللغة الفرنسية
- التطبيق الصحيح لتقنيات التعبير الشفوي و المكتوب
- القدرة على القراءة بدرجة عالية من الاستقلالية
- مفردات مهنية غنية و نشطة
- التطبيق الصحيح لقواعد تقنيات التحرير الاداري
- احترام قواعد و معايير التحرير الاداري

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : تقنيات التعبير و التحرير بالفرنسية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تطوير التعبير الشفوي و الكتابي باللغة الفرنسية	- احترام قواعد النحو و الصرف و الاملاء في اللغة الفرنسية - اتصال جيد و متماسك - ملاءمة الاسئلة المصاغة	**تذكير بأساسيات اللغة :** - مقدمة - المفردات - تصريف الأفعال - قواعد الصرف و النحو - الاملاء - اتصال منظم انطلاقا من موضوع مهني - صياغة الاسئلة ذات الصلة في حالة التفاعل
تطوير الفهم و تركيب النص	أهمية تطوير و تركيب النص	- كتابة فقرة - اعادة كتابة فقرة - اعادة نص مقروء - ملخص نص
التعرف على أسس و قواعد التحرير الاداري	التحديد الصحيح لأسس و قواعد التحرير الاداري	**التحرير الاداري :** - التعريف و الأهداف - الخصائص - الأسس - الأنواع - قواعد الشكل - قواعد المضمون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحرير الرسائل التجارية	التحرير الصحيح للرسائل المهنية	**التحرير التجاري :** - التعريف و الخصائص - أنواع الرسائل التجارية - قواعد الشكل و المضمون - كتابة رسالة تجارية - تمارين تطبيقية
تحرير الوثائق الادارية المتعلقة بالمسائل المهنية	احترام قواعد و تقنيات التحرير الاداري	**الوثائق الادارية :** - أنواع الوثائق الادارية - تحرير مذكرة - تحرير بيان معلومات - تحرير تقرير - تحرير محضر

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : انجليزية 1

الرمز: م.تك 10

المدة : 51 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن يعبر شفهيا و كتابيا باللغة الانجليزية

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- وسائل سمعية بصرية
- وثائق حقيقية

بواسطة :

- نماذج مثالية
- قائمة المفردات الاساسية

المعايير العامة للأداء:

- النطق الواضح
- الاختيار الصحيح للزمن
- تعبير واضح
- مراعاة المفردات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : انجليزية 1

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
التعبير الشفوي	النطق الواضح الاختيار الصحيح للزمن	**ترتيب الكلمات في عبارات بسيطة** الأزمنة : **المضارع البسيط** - القراءة - الكتابة - المفردات **المضارع المستمر** - القراءة - الكتابة - المفردات **المستقبل البسيط** - القراءة - الكتابة - المفردات **الماضي البسيط** - القراءة - الكتابة - المفردات **الماضي المستمر** - القراءة - الكتابة - المفردات **المضارع التام** - القراءة - الكتابة - المفردات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
		المضارع التام المستمر : - القراءة - الكتابة - المفردات **الماضي التام:** - القراءة - الكتابة - المفردات **الماضي التام المستمر :** - القراءة - الكتابة - المفردات **أشكال النفي و الاستفهام و المبني للمجهول** **ضمائر الربط**

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : انجليزية 2

الرمز: م.تك 11

المدة : 51 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن يتقن تقنيات الاستقبال و الاستعلام باستعمال اللغة الانجليزية

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- محاكاة

بواسطة :

- وسائل سمعية بصرية
- دعائم المبيعات
- المطويات

المعايير العامة للأداء:

- الاستعمال المناسب للمعارف
- التقديم الأمثل للحالة
- الاختيار الصحيح للزمن
- احترام المفردات المهنية
- سرعة معالجة المعلومات
- الوصف الدقيق

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : انجليزية 2

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
استعمال المصطلحات التقنية	- احترام المفردات المهنية - الوصف الدقيق	**اللغة الفندقية :** - الصناعة الفندقية - ادارة و تسيير الفنادق - الاستقبال - الخدمات الخاصة و المرافق
الاتصال في المؤسسة	الاستخدام المناسب للمعرفة التقديم المناسب للحالة	**لغة الاستقبال و الترحيب :** - وصول الضيف - الاجراءات - المحادثة مع الضيف **تقديم النفس و الآخرين** - تصريحات و ملاحظات مهذبة **على الهاتف / الرسائل الناطقة** - الاتصال الهاتفي - استلام المكالمة الهاتفية - رفض المكالمة - اسلوب الاعتذار **الاستفسارات و المعلومات الاساسية :** - الاستفسار الايجابي / السلبي - العروض و الاقتراحات
ادارة الاجتماعات	احترام المفردات التقنية	**الاجتماعات و اللقاءات و التحيات**
توجيه الزبائن	احترام المفردات التقنية	**السؤال عن الاتجاهات:** التعامل مع استفسارات التوجيه (داخل و خارج الفندق)
جدول المناسبات	احترام المفردات التقنية	**جدول المناسبات :** - التعبير عن الوقت - جدول المناسبات

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : ألمانية / اسبانية

الرمز: م.تك 12

المدة : 85 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن يتواصل باللغة الألمانية أو الاسبانية اثناء الخدمة في الفندق

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- سياسة و اجراءات المؤسسة

بواسطة :

- تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

المعايير العامة للأداء:

- استخدام المفردات المناسبة للموقف
- مستوى اللغة المناسب للتواصل المهني
- الوتيرة المناسبة للمحادثة
- الكلام الواضح
- احترام قواعد النحو و الصرف
- اتقان المصطلحات التقنية و المهنية
- مفردات تقنية تتلاءم مع الزبون

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : ألمانية / اسبانية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
استخدام قواعد النحو	استغلال الوثائق	المقالات و الضمائر و المحددات - الصفات - الافعال الشائعة - النفي و الاستفهام - الأزمنة البسيطة
اكتساب المفردات الاساسية الخاصة بالإطعام	دقة نقل المعلومات	المفردات العامة الخاصة بمجال الفندقة و الاطعام - المصطلحات التقنية - تعريف مصطلحات الطهي و المشروبات و خدمة الاطعام
استعمال التعابير و الصيغ البسيطة شائعة الاستخدام في الفنادق	ملاءمة المفردات التقنية المستخدمة	**خصوصيات اللغة في المحادثات اليومية :** - القواعد الشائعة - قائمة الطعام ، الأطباق - تخصص الشاف - أسماك - أطباق حسب الطلب - الفواكه و الحلويات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : اعلام آلي

الرمز: م.تك 13

المدة : 85 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن يستخدم وسائل المعلوماتية في ادارة الخدمات المختلفة في المؤسسة الفندقية

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- محاكاة أو حالات حقيقية
- معايير و اجراءات الفندق

بواسطة :

- النظام المعلوماتي
- البرنامج المعلوماتي لتسيير و ادارة الفندق

المعايير العامة للأداء:

- تطبيق معايير الصحة و السلامة
- احترام المواعيد
- الاستخدام المناسب لوسائل المعلوماتية
- الاستخدام الصحيح للبرنامج المعلوماتي

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : اعلام آلي

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
وصف ملحقات جهاز الحاسوب	وصف دقيق تطبيق معايير النظافة و السلامة	تعريف المعلوماتية مجال استخدام وسائل المعلوماتية الهندسة العامة لجهاز الحاسوب
استخدام نظام التشغيل ويندوز	الاستخدام المناسب لوسائل المعلوماتية الاستخدام الصحيح لبرامج الحاسوب	- نظام التشغيل - تعريف و خصائص - ويندوز / وورد / اكسال
استخدام برنامج تسيير و ادارة الفندق	الاستخدام الصحيح لبرنامج تسيير الفندق	دراسة و تثبيت برنامج تسيير الفندق خصائص و وظائف البرنامج أمثلة تطبيقية من البرنامج
استخدام الانترنت لأغراض مهنية	الاستخدام المناسب للحاسوب الاستخدام العقلاني للأنترنت	مبادئ أولية في الانترنت محاكاة عملية بيع عن طريق الانترنت

- يجب أن يكون لدى المؤسسة التكوينية نسخة تعليمية من برنامج التسيير الفندقي تسمح للمتربصين بمحاكاة حالات حقيقية تتعلق بتسيير و ادارة جدول اشغال الغرف ، الحجوزات ، الفوترة ، الدفتر اليومي ، الاحصائيات.

- تطبيق هذا المقياس يكون بالموازاة مع دراسة مقاييس الاستقبال ، الحجز و مقاييس أخرى تتطلب استخدام برنامج تسيير الفندق.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : منهجية

الرمز: م.تك 14

المدة : 34 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن يكتب مذكرة نهاية التربص

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- حالات ملموسة
- جميع الوثائق التي لها علاقة بالمشروع
- ارشادات الأستاذ

بواسطة :

- وثائق و مطبوعات
- أدوات جمع المعلومات
- جهاز حاسوب
- برنامج معالجة النصوص وورد

المعايير العامة للأداء:

- احترام قواعد الصياغة و التحرير
- احترام مراحل تحضير مذكرة التخرج
- الاختيار المناسب للمراجع و المصادر
- التحديد الدقيق لمصادر المعلومات المختلفة
- احترام الشكل العام للمذكرة

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : منهجية

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
تحديد الهدف من المقياس تعريف المنهجية	التعريف الصحيح للمنهجية	**مقدمة في المنهجية :** - تعريف المنهجية - أهداف المنهجية - مجال استخدام المنهجية - خطوات البحث العلمي
تطبيق قواعد المنهجية استخدام مراحل المنهجية	التطبيق الصحيح لقواعد المنهجية احترام مراحل المنهجية	قواعد المنهجية : - صياغة الاشكالية - صياغة الفرضيات - أدوات جمع البيانات - تقديم و عرض البيانات - تحليل و ترجمة البيانات - تنظيم و معالجة البيانات
تطبيق قواعد الشكل العام للمنهجية	التطبيق الصحيح لقواعد الشكل العام للمنهجية	**قواعد الشكل العام للمنهجية :** - قواعد الكتابة و التحرير - انجاز مخطط - الشكل النهائي للمذكرة
تحضير مناقشة المذكرة	احترام معايير عرض المذكرة الاختيار المناسب لأدوات عرض المذكرة	**مناقشة المذكرة :** - التنظيم - التحضير - الأهداف

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

بطاقة تقديم المقياس المكمل

المقياس : حماية المستهلك

الرمز: م.تك 15

المدة : 34 ساعة

غرض المقياس

السلوك المرتقب:

في نهاية هذا المقياس ، يكون المتربص قادرًا على أن يستخدم حقوقه و يتحمل مسؤوليته كمستهلك و فاعل.

شروط التقييم:

- بشكل فردي

انطلاقا من :

- فيديوهات
- مطويات
- ألعاب
- عروض تقديمية Power point
- نماذج من العقود و الاتفاقيات
- صور

بواسطة :

- جهاز حاسوب
- طابعة
- جهاز عرض

المعايير العامة للأداء:

- الاستخدام الصحيح للمفاهيم المتعلقة بحماية المستهلك.
- قراءة مستنيرة للمعلومات المتعلقة بالمنتجات و الخدمات المقترحة على المستهلك
- التحديد الصحيح للحقوق الاساسية للمستهلك
- مراعاة و احترام البيئة في الاستهلاك

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

مقياس : حماية المستهلك

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
الحقوق و الواجبات	استخدام المصطلحات المناسبة التحديد الدقيق للحقوق التحديد الدقيق للواجبات الربط بين الحقوق و الواجبات	- لمحة تاريخية - تعريف - حقوق المستهلك - واجبات المستهلك
اعلام المستهلك	قراءة مستنيرة للملصقات تقرير سعر-جودة مقاييس الاشهار قراءة و فهم عقد او اتفاقية	- الوسم / الملصقات - عرض السعر - الاعلان و الاشهار - العقود - التجارة الالكترونية
حقوق المستهلك في القطاعات الكبرى للاستهلاك	التمييز الصحيح بين القطاعات الرئيسية للاستهلاك استخدام الاجراءات المناسبة لتأكيد حقوق المستهلك	- قطاع الاغذية الزراعية - القطاع الصناعي - الصناعة الصيدلانية - الخدمات - الغش و التزوير - دور المنظمات و المؤسسات القادرة على اعلام المستهلكين حول حقوقهم و واجباتهم - تواصل المستهلك مع العدالة و كيفية تجنب أو تسوية النزاعات

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

الأغراض الوسيطية	المعايير الخاصة للأداء	عناصر المحتوى
التعرف على مشاكل و تحديات الاستهلاك	التمييز بين الاحتياجات و الرغبات التعريف الصحيح لتأثير التقدير الذاتي على الاستهلاك التحديد الصحيح لتأثير للاستهلاك على البيئة و الصحة	- الفرق بين الحاجة و الرغبة في الاستهلاك - تقدير الذات - تأثير الاستهلاك على البيئة - الوقاية من المخاطر المرتبطة بالإفراط في استهلاك الملح ، السكر و مواد استهلاكية أخرى

قلم الجزائر | WWW.DZPEN.COM

فالتوصيات البيداغوجية

التنظيم :

- تقدم الدروس النظرية في الأقسام.

الإستراتيجية :

- استعمال الوثائق السمعية البصرية و الأمثلة الحية.
- النصوص المختارة للدراسة تكون ذات طابع تقني.
- تفضيل التعلم عن طريق لعب الأدوار.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

التربص التطبيقي في المؤسسة

الاختصاص : فندقة – اطعام - سياحة

المدة : 493 ساعة

التربص التطبيقي في المؤسسة هو نشاط مكمل لأغراض برنامج التكوين ، يجرى في الوسط المهني
يسمح هذا النشاط للمتربصين بالتدرب على التمارين المهنية

الأهداف :

- وضع المكتسبات في التطبيق في الواقع المهني
- التكييف مع شروط ممارسة المهنة و تنظيم العمل
- تحديد الفروق المحتملة بين الطرق المكتسبة في التكوين و المستعملة في المؤسسة
- تطوير استقلالية المتربص

تنظيم التربص :

يقوم الفريق البيداغوجي المكلف بتأطير المتربصين بتنظيم التربص كما يلي :

1- تحضير التربص :

يشتمل هذا التحضير على:

- ضبط الطرق لمتابعة المتربصين
- ضبط معايير التقدير التي تسمح بالتحقق من أغراض التربص
- إعداد جداول صيرورة التربص (خلال التكوين في نهاية التكوين ، المدة ،..الخ)
- الاتصال بالمؤسسات لاستقبال المتربصين

2- سيرورة التربص :

يحرس الفريق البيداغوجي على السير الجيد للتربص ، ولهذا يجب أن يعد اتفاق بين المتربص و المدرس الوصي لتناسق التكوين

3- تقييم التربص :

في نهاية التربص ، يسمح التقييم بالتحقق من بلوغ الأغراض المدرسة لهذا التربص بإمكان طريقة التقييم أن تعطى بعدة أشكال : مذكرة, تقرير, انجاز مشروع.....

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

ملاحظة : الفريق البيداغوجي الذي يضمن تأطير المتربصين ، يعد بطاقة التربص في المؤسسة حسب النموذج التالي :

غرض التربص	متابعة المتربص	معايير التقييم
التعرف على حقيقة المهنة ملاحظة سياق العمل ، هيكل المؤسسة ، العتاد ، التطور التكنولوجي ، ظروف العمل ، العلاقة بين الموظفين ، الصحة و السلامة الاندماج في فريق العمل أداء المهام المهنية أو المشاركة في تنفيذها انجاز سجل يوضح المهام التي تم تنفيذها اثناء التربص الربط بين التدخلات في مجال العمل و المعرفة المكتسبة اثناء التكوين مناقشة ظروف المهنة قبل و بعد التربص : بيئة العمل ، المهام و الأدوار	التأكد من تأطير المتربصين من طرف شخص مسؤول في المؤسسة. التأكد من الاشراف الدوري على المتربصين التدخل الفعال و الاجتهاد في حل المشاكل و الصعوبات الحفاظ على التعاون الوثيق بين المؤسسة التكوينية و مؤسسة التربص	اعلام المتربصين حول تنظيم التربص التطبيقي و الواجبات المنوطة بهم احترام سياسة المؤسسة فيما يتعلق بالنشاطات المسموح بها للمتربص و ساعات العمل المشاركة في تنفيذ المهام الخاصة بالمهنة تسجيل ملاحظات حول المهام المنفذة

طرق التقييم :

يتم اجراء التقييم من خلال :

- تقرير حول التربص
- العمل المنجز من طرف المتربص

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	السداسي 1				السداسي 2				السداسي 3				السداسي 4					المجموع العام
	درس نظري	عمل تطبيقي	مج. أسبوعي	مج. سداسي	درس نظري	عمل تطبيقي	مج. أسبوعي	مج. سداسي	درس نظري	عمل تطبيقي	مج. أسبوعي	مج. سداسي	درس نظري	عمل تطبيقي	مج. أسبوعي	مج. سداسي		
استقبال	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		68
تسيير الحجز و الايواء الفندقي	*	*	*	*	2	2	4	68	2	0	2	34	*	*	*	*		102
تسيير الطوابق	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*		68
تسيير الصندوق	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*		68
اتصال و معلومات فندقية	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		68
تسيير المطعم	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*		68
التموين و تسيير المخزون	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*		68
تصميم قائمة الطعام	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*		68
الماكولات و المشروبات	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*		68
التسيير المالي للفنادق	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68	تربص تطبيقي 06 أشهر	68
تسيير الموارد البشرية	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*		68
التسيير الإداري و الرقمي	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		68
التسيير التجاري للمؤسسة	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68		68
النظافة و السلامة و البيئة	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68	2	1	3	51		119
تقنيات الاستقبال	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		68
الإدارة الفندقية(مناجمنت)	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*		68
تشريع فندقي و سياحي	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		68
اقتصاد المؤسسة الفندقية	2	2	4	68	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		68
محاسبة مالية و فندقية	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68	*	*	*	*		68
محاسبة تحليلية	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	2	4	68		68
تسويق فندقي	*	*	*	*	*	*	*	*	2	1	3	51	2	2	4	68		119
تقنيات التعبير بالفرنسية	1	1	2	34	1	1	2	34	*	*	*	*	*	*	*	*		68
انجليزية 1	2	1	3	51	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		51
انجليزية 2	*	*	*	*	2	1	3	51	*	*	*	*	*	*	*	*		51
ألمانية / اسبانية	*	*	*	*	*	*	*	*	2	0	2	34	2	1	3	51		85
اعلام آلي	*	*	*	*	*	*	*	*	1	1	2	34	2	1	3	51		85
منهجية	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	0	2	34		34
حماية المستهلك	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	2	0	2	34		34
المجموع العام	15	14	29	493	15	14	29	493	17	12	29	493	18	11	29	493		2465

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر