

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكوين والتعليم المهنيين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National

De la

Formation Professionnelle



المعهد الوطني
للتكوين المهني

PROGRAMME D'ETUDES

**Hôtellerie/option :
Administration Hôtelière**

Comité d'homologation

Visa N° : HTO 01/08/08

BTS

Niveau V

2008

Introduction

Le présent programme de formation de BTS hôtellerie a pour objectif de former des agents qualifiés en administration hôtelière qui seront en mesure de prendre en charge des tâches liées à la gestion dans un établissement hôtelière, para-hôtellerie et stations touristiques

les modules proposés dans le programme de formation vise le développement des compétences relatives aux domaines suivant :

- l'hygiène et les techniques d'entretien
- la réception d'un hôtel.
- La gestion des stocks et approvisionnement et de distribution en hôtellerie.
- Les notions de base en informatique appliquée à l'hôtellerie
- Gestion de restaurant.
- techniques d'élaboration et de réalisation de menus simples.
- Les techniques de contrôle en hôtellerie.
- les techniques d'accueil en hôtellerie.
- La correspondance hôtelière
- Communication en langue étrangère (anglais)
- Le marketing
- La gestion des étages

L'implantation du programme doit obéir aux conditions générales de lancement des formations à savoir :

- La disponibilité des formateurs spécialisés
- La disponibilité des locaux adaptés aux exigences pédagogiques de la spécialité.
- la disponibilité des ressources pédagogiques nécessaires à mettre à la disposition des formateurs et stagiaires.

Aussi, il est important de signaler que le volume horaire des différents modules proposé dans le programme est considéré comme une estimation prévisionnelle , qui sera réexaminée après l'expérimentation du programme dans les établissements du secteur.

Répartition du volume horaire globale

Code Du module	Intitulé du module	Volume horaire	Page
MQ1	Planification des menus	108	5
MQ2	Gestion des étages	50	8
MQ 3	Gestion de la réservation	80	11
MQ4	Gestion de la caisse	50	14
MQ5	Gestion de la salle de restaurant	140	17
MQ6	Réception	60	21
MQ7	Contrôle	170	24
MQ8	informatique	190	27
MQ9	Gestion des stocks et approvisionnement	70	29
MC 1	Règlementation hôtelière	60	32
MQ 2	Techniques d'accueil	190	35
MC 3	Comptabilité	170	37
MC 4	L'histoire de l'art en Algérie	80	40

Code Du module	Intitulé du module	Volume horaire	Page
MC 5	Correspondance hôtelière	120	42
MC 6	Méthodologie	30	44
MC7	Management	120	46
MQ8	Marketing hôtelier	150	48
MC9	Anglais I	180	52
MC10	Anglais II	190	53
MC11	Hygiène alimentaire	120	54
MC12	Hygiène et sécurité hôtelière	120	57
Stage pratique		612	60
Total		3060	

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : planification des menus

Code du module : MQ 1

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :

De participer à la préparation et la mise en oeuvre d'un plan de menu en
Fonction de la stratégie commerciale de l'entreprise

Conditions de réalisation :

A partir :

- d'une liste de besoins de la clientèle potentielle.
- de recettes
- des commandes spéciales
- des objectifs du département commercial
- des orientations de la hiérarchie
- plan du marketing de l'établissement

A l'aide :

- Des produits disponibles
- Des règles et procédures internes

Critères généraux de performance :

- application correcte des règles d'élaboration des menus
- Respect d'échéance
- Respect des règles de présentation des menus
- Tenir en considération le style et le classement de l'établissement
- Usage approprié de la terminologie

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Éléments contenus
Définir et décrire les objectifs d'un menu Déterminer les objectifs de la planification des menus	Définition exacte du menu et des objectifs de planification des menus	Définition et objectifs de la planification des menus <ul style="list-style-type: none"> • -définition • les objectifs commerciaux • les objectifs marketings • les objectifs organisationnels
Évaluer des cartes de menus part rapport aux paramètres suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ La clientèle visée; ○ l'information; ○ les facteurs de promotion; ○ l'usage de la langue et de la terminologie 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification juste des éléments: <ul style="list-style-type: none"> ○ à conserver; ○ à améliorer; ○ à corriger 	Les critères d'évaluation des cartes de menus : <ul style="list-style-type: none"> • De rédaction • De présentation • De rentabilité • De satisfaction de la clientèle
Décrire les différents types de menu Appliquer les normes de présentation des menus	Description appropriée des différents types de menu	<ul style="list-style-type: none"> • Les normes de présentation des menus • Le menu fixe • Le menu à option • Le service
Appliquer les normes d'élaboration des menus Respecter les règles des appellations	Application correcte de normes d'élaboration des menus	<ul style="list-style-type: none"> • Normes d'élaboration des menus • Normes de composition des menus • Règles et appellation culinaires
Composer et élaborer des menus	Application correcte des règles de rédaction et d'élaboration des menus	Elaboration et planification des menus pour : <ul style="list-style-type: none"> • un restaurant self service • un restaurant gastronomique • un snack • planification hebdomadaire d'un restaurant de collectivité • composition de carte de restaurant spécialisé

Elaborer des menus spéciaux	Application correcte des règles de rédaction et d'élaboration des menus	Elaboration des menu de : <ul style="list-style-type: none">• Buffet froid• Buffet de petit déjeuner• Buffet de réception• Buffet à thème- Délégation et congrès• Buffet froid et chaud

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Gestion des étages

Code du module : MQ 2

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :

- de prendre en charge des les différentes taches liées à la gestion des étages

Conditions de réalisation :

A partir

- Des consignes de la hiérarchie
- Documents de gestion
- Liste des arrivées
-

A l'aide :

- Equipement des étages
- cahier des consignes
- planning des réservations
- outil informatique
- Les moyens de décoration

Critères généraux de performance :

- Application correcte des techniques de nettoyage
- Respect des dosages des produits utilisés
- Application des normes et des consignes de sécurité

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Elément de contenu
<ul style="list-style-type: none"> décrire et classifier le produit chambre contrôler la mise à blanc de la chambre et superviser le travail au niveau des étages 	Description exacte de la chambre Agencement correct et contrôle minutieux de la chambre	Définition du produit chambre <ul style="list-style-type: none"> Les différents types de chambres L'agencement de la chambre L'équipement de la chambre Les sanitaires Les activités de la femme de chambre L'organisation du travail au niveau de l'étage L'entretien d'une chambre Le contrôle de la chambre
<ul style="list-style-type: none"> Gérer et planifier le personnel au niveau des étages 	Planning opérationnel des travaux Contrôle	Plan des étages et personnel du service <ul style="list-style-type: none"> La gouvernante : tâches et missions Le rôle de la gouvernante pendant le séjour du client Les équipements et machine au niveau des étages planning des travaux et répartition des tâches contrôle du personnel des étages les documents du travail et relation interservices documentation du département : registres, circuits d'information. Systèmes de classification, codification et archive. Support informatique : applications, programmes le délogement
Définir les différents types de linge utilisé dans un hôtel Déterminer les besoins en lingerie Gérer les stocks et enregistrer les entrées et les sortis	Description exacte Détermination juste des besoins	<ul style="list-style-type: none"> La gestion de la lingerie Les différents types de linge Les équipements et matériel de lingerie Détermination des besoins en linge L'évaluation du stock en linge Le choix du textile du linge La gestion du linge : le personnel, les locaux, la

		distribution, la fiche de stock L'inventaire général de la lingerie
Mettre en place un mobilier de style avec une décoration florale	Harmonie des couleurs Emplacement adéquat Entretien et suivi de la décoration florale	Mobilier décoration florale <ul style="list-style-type: none"> • Revêtements. Tapis et rideaux. • Mobilier : styles et types. • Techniques de décoration • Décoration florale au niveau du hall, au restaurant, aux étages ...etc.

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : Gestion des réservations

Code du module : MQ 3

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :
- de prendre en charge les différentes tâches liées à la gestion des réservations

Conditions de réalisation :

A partir

- Des consignes de la hiérarchie
- Documents de gestion
- Liste des arrivées

A l'aide :

- cahier des consignes
- planning des réservations
- outil informatique
- logiciel de gestion des réservations

Critères généraux de performance

- Absence d'erreurs
- Rapidité de mise à jour des plannings
- Rapidité d'exécution
- Respect des délais

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Élément de contenu
<p>Analyser et décrire l'organisation et le fonctionnement de la réception dans divers types d'établissements hôteliers</p> <p>Décrire et analyser la répartition des tâches et l'organigramme du département hébergement</p>	<p>Description exacte des fonctions de tâche et fonction du département des étages</p>	<p>Les différentes fonctions du département hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> la fonction réception et accueil des clients la fonction information, sécurité et conciergerie, la fonction entretien des étages et des chambres la fonction lingerie la fonction décoration le personnel du département : fonctions, opérations et relations ; supervision.
<p>Identifier et utiliser les moyens nécessaires pour assurer la réservation</p>	<p>Utilisation adéquate de l'outil informatique Rapidité d'exécution Information exacte</p>	<p>Les modes de réservation</p> <ul style="list-style-type: none"> La réservation directe par le client La lettre La télécopie Le bon d'agence Le minitel Le courrier électronique Le téléphone Par Internet <p>Travaux pratique</p>
<p>Appliquer les procédures de réservation</p>	<p>Application juste de procédures de réservation Respect des délais Absence d'erreur</p>	<p>Les procédures de réservations</p> <ul style="list-style-type: none"> L'évaluation des disponibilités La prise de commande planification de la réservation L'enregistrement de la commande Les différents documents de réservation Définition et description des outils d'information (listing des arrivées, liasses de réservation)

		<ul style="list-style-type: none"> • Classement des réservations • La modification de réservation • L'annulation de réservation • travaux pratiques : • utilisation des documents et différents plannings de réservation <ul style="list-style-type: none"> • exercice et TP • application à l'aide d'un logiciel de gestion hôtelière
<p>Gérer le tableau de planning de réservation et l'occupation des chambres</p> <p>Utiliser un logiciel de réservation</p>	<p>Respect des délais</p> <p>Rapidité d'exécution</p> <p>Absence d'erreur</p>	<p>Différents types de plannings de réservation</p> <ul style="list-style-type: none"> • les plannings prévisionnels de réservation • les plannings prévisionnels de réservation par numéro • les plannings prévisionnels de réservation par type de chambre • la gestion de réservation • *travaux pratiques : utilisation des différents plannings de réservation • application et TP à l'aide de l'outil informatique
<p>Calculer les différents ratios d'hébergement</p> <p>Analyser des résultats et mesurer les écarts.</p>	<p>Exactitude de calcul</p> <p>Absence d'erreur</p> <p>Fiabilité des données</p>	<p>La gestion des réservations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat d'hébergement • Les différents types de contrat d'hébergement • Les arrhes • Le nos show • La sur location (overbooking) <p>Les ratios d'hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le taux d'occupation • Le taux de fréquentation • Indice de fréquentation • Durée moyenne de séjour • Dépense moyenne par client • Analyse des résultats et actions correctives <p>Exercices et TP</p>

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : gestion de la caisse

Code du module : MQ 4

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Tenir à jour les documents de caisse

Conditions de réalisation :

Au moyen :

- Outil informatique
- Téléphone, fax

A l'aide :

- Livre de caisse
- Dossier client (liasse)
- Documents comptables et de caisse

Critères généraux de performance :

- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Respect des règles comptables
- Utilisation adéquate des documents de caisse

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Décrire et analyser la fonction de caisse		Les différentes fonctions liées à la caisse <ul style="list-style-type: none"> Le personnel de la caisse Les documents de la caisse Les relations interservices
<ul style="list-style-type: none"> facturer les prestations prises par le client Mettre à jour la facture du client (dernière prestation) 	<ul style="list-style-type: none"> Respect d'échéance Rapidité d'exécution Utilisation adéquate des outils de caisse 	La facture : <ul style="list-style-type: none"> Réglementation relative à la délivrance des Factures Définition et présentation d'une facture Travaux pratiques : <ul style="list-style-type: none"> Facturation des prestations Mise à jour d'une facture client (facturation des dernières facturations) Communication avec les différents services prestataires
Utiliser et exploiter les documents de la main courante	<ul style="list-style-type: none"> Respect d'échéance Rapidité d'exécution Utilisation adéquate des outils de caisse Aptitude à travailler jour et nuit Travail sans oubli 	<ul style="list-style-type: none"> Définitions des différents documents comptables, des arrêts journaliers (feuilles de soldes F29, F39 etc....) Travaux pratiques : <ul style="list-style-type: none"> - Arrêter la journée comptable hôtelière
<ul style="list-style-type: none"> Procéder à l'encaissement selon les différents modes de paiement Verser toute la recette journalière à la caisse principale Ouvrir un cardex (client habitué) 	<ul style="list-style-type: none"> Respect et courtoisie à l'égard du client Respect des secrets de la clientèle Utilisation adéquate des outils de caisse Respect d'échéance Utilisation adéquate des outils de caisse Versement sans erreurs et sans oubli Respect de la confidentialité 	Les différents modes de paiement <ul style="list-style-type: none"> Espèce , Chèque, Carte de crédit, Conversion de monnaie Travaux pratiques : <ul style="list-style-type: none"> Exercice sur les différents modes de paiement Rappel du F12 Relation du caissier avec la caisse principale

-effectuer le change vérifier le taux de change Vérifier la monnaie Remplir de reçu de change en fonction du taux	- Exactitude des calculs - Rapidité d'exécution - Discrétion - Utilisation adéquate de l'outil informatique. - Rapidité d'exécution - Discrétion - Courtoisie envers le client	- Fluctuation des taux de change des principales monnaies par rapport au dinar algérien (se tenir informer) - Procédure de vérification - Les différentes manières de la contre façon (le faux et l'usage de faux)
- Enregistrer l'opération de change sur le registre de devises	- Sens de l'observation - Rapidité d'exécution - Remplissage sans oubli - Utilisation adéquate de l'outil informatique.	- Description du registre des devises Travaux pratique : Pratique d'une opération de change

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : gestion de la salle de restaurant

Code du module : MQ 5

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- Tenir à jour les documents de gestion de service restaurant

Conditions de réalisation :

Au moyen :

- Outil informatique
- Téléphone, fax

A l'aide :

- Livre de caisse
- Dossier client (liasse)
- Documents comptables de caisse

Critères généraux de performance :

- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Respect des règles comptables
- Utilisation adéquate des documents de caisse

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Éléments contenus
Définir les différentes formules de restauration.	Définition exacte des formules de restauration	Les formules de restauration <ul style="list-style-type: none"> • Restauration traditionnelle. • Restauration à thème. • Restauration de collectivité. • Restauration rapide. • Restauration « traiteur ». • Restauration dans les transports.
Définir et répartir les tâches entre les différents employés de la salle Tenir et préparer le planning du personnel de la salle	Précision des tâches des différents emplois décrits Elaboration des plannings conformément aux dispositifs réglementaire en matière de gestion du personnel	La brigade du restaurant <ul style="list-style-type: none"> • L'organigramme selon la catégorie et la capacité du restaurant • les différents types d'organisation • les emplois de restaurant (tâches et missions) • La répartition et le planning des travaux de la brigade (documents de travail, planning et tableaux de bord) TP et étude de cas
Participer à la préparation et à l'agencement de la salle pour une meilleure rentabilité de la salle Identifier et décrire le mobilier de Tenir l'inventaire de l'équipement de la salle Identifier, analyser un certain nombre de techniques de design et d'agencement intérieur et les appliquer à la restauration	Aménagement en fonction du classement selon les normes de l'établissement	Aménagement interne du local Les différents types d'aménagement du local du restaurant <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des divers matériels de service • Le mobilier • Les couverts et verrerie • Platerie • Vaisselle • Ratios d'occupation et d'implantation • Le linge : caractéristique, dimension et entretien Gestion du linge • Les différentes formes d'agencement TP d'agencement de la salle

Décrire les différentes techniques de service	Description juste	Les techniques de service <ul style="list-style-type: none"> les locaux, l'équipement et le matériel nécessaires au service. la mise en place et le rangement de la salle à manger et de l'office. les techniques d'accueil propres au service. Les différentes techniques de service
Gérer animer un point de vente Concevoir les prestations en fonction d'un environnement déterminé et argumenter les choix Préparer le service Superviser et suivre le service Evaluer et contrôler le service évaluer le produit final et vérifier son adéquation avec les besoins formulés	<ul style="list-style-type: none"> Application judicieuse des règles et des techniques d'accueil l'installation des personnes à leur table. Respect des règles de courtoisie, de prévenance, de préséance, d'attention et de discrétion Rédaction juste des bons. Respect des règles de présentation de l'addition. Précision du rapport de caisse. 	L'organisation du service au restaurant et animation d'un point de vente <ul style="list-style-type: none"> Préparation et conception des prestations en fonction de la formule de restauration adoptée Préparation et planification du service Accueil au restaurant Expliquer les mets d'un menu. La prise de commande Présentation et rédaction du bon de commande restaurant Facturation et encaissement Contrôle et évaluation du service La relation avec la cuisine
Décrire la structure et l'organisation d'un service des banquets. Identifier les marchés et les clientèles-types de ce service. Formuler les étapes de l'organisation, de l'exécution et du contrôle des banquets.	<ul style="list-style-type: none"> Respect des techniques et des règles de service Disposition appropriée du matériel utilisé en salle Respect des techniques et des règles de service 	Organisation de banquets <ul style="list-style-type: none"> Manifestations pouvant faire l'objet d'une prestation de type banquet Les principales formules Agencement des locaux La préparation et le déroulement des banquets
		<ul style="list-style-type: none"> La réalisation et préparation des plans des tables

		<ul style="list-style-type: none"> • La mise en place • L'accueil • Le service
Définir les besoins en produits fournitures diverses et gérer les stocks au niveau de la salle	<ul style="list-style-type: none"> • Identification judicieuse des besoins • Rédaction juste des différents documents de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des besoins et préparation des commandes • Exécution de la commande • Réception et enregistrement des entrées • Gestion des stocks en niveau de la salle

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : réception

Code du module : MQ 6

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Etre capable de prendre ne charge et d'exécuter les formalités liées à l'arrivée, au séjour et au départ du client

Conditions de réalisation :

A partir :

- de situations réelles ou simulées.
- des normes et des procédures d'un hôtel

A l'aide :

- Formulaires et systèmes informatiques.
- documents d'information et répertoires d'information touristique et locale.
- Livre de réception
- Liste des arrivées

Critères généraux de performance :

- Utilisation adéquate des documents de réception
- Qualité de l'accueil.
- Qualité de communication
- Exactitude des données.
- Conformité aux normes et aux procédures de l'hôtel

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Identifier et expliquer les tâches du service réception	Description exacte des centres d'activités : <ul style="list-style-type: none"> ○ accueil; ○ information; ○ conciergerie 	Présentation du service de la réception <ul style="list-style-type: none"> • intérêt et place du service dans un établissement hôtelier • Organigramme • Personnel du service • Tâches et missions • Les différents types d'organisation de réception • Les relations interservices : moyens et documents de coordination
Appliquer les techniques relatives à l'arrivée des clients	Conformité aux procédures et aux protocoles de l'accueil Prise en considération des besoins de la clientèle. Exactitude des données et des informations	Préparation de l'arrivée <ul style="list-style-type: none"> • L'arrivée des clients individuels • La préparation des documents • Les procédures de l'accueil • L'arrivée d'un groupe de client • Préparation de l'arrivée • Les procédures de l'accueil • Les tâches de la conciergerie Travaux pratiques et exercices
appliquer des techniques relatives au départ des clients.	Exactitude des données inscrites sur la note d'hôtel Ordonnancement précis de pièces justificatives. Prise en considération des ajustements à apporter à la note d'hôtel.	Le départ du client <ul style="list-style-type: none"> • Préparation des départs • Les formalités liées au départ des clients • La mise à jour des documents • Etude de cas TP et exercice
Prendre en charge et	Application des règles de	Informations de la clientèle :

informer le client pendant son séjour	<p>courtoisie Prise en charge efficace des besoins des clients</p> <p>Rapidité et qualité de prise en charge</p> <p>Traitement rapide du courrier</p> <p>Pertinence des informations à donner</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informations obligatoires • Les supports d'information • La signalisation à l'hôtel • Information sur les services et les prestations à l'hôtel <p>Prise en charge de client à l'arrivée</p> <p>Prise en charge du client pendant son séjour</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le courrier • Les messages • Le traitement des débours, le réveil • La surveillance des clés • Le control au niveau du hall
---------------------------------------	---	---

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : contrôle

Code du module : MQ 7

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Etre capable de prendre en charge le contrôle budgétaire et les performances d'exploitation d'un établissement hôtelier

Conditions de réalisation :

A partir :

Des cas concrets et des mises en situations conformes à la réalité Professionnelle en gestion hôtelière.

À l'aide :

Des documents de gestion budgétaire de l'établissement
L'outil informatique

.Critères généraux de performance :

- Application correcte des procédures de contrôle budgétaire
- Utilisation adéquate des documents financiers
- Exactitude de calculs
- Absence d'erreurs
- Rapidité de traitement de l'information

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
<p>Définir et présenter un budget d'exploitation</p> <p>Définir les principes et les objectifs du contrôle budgétaire dans un établissement hôtelier</p>	<p>Définition exacte d'un budget d'exploitation</p> <p>Clarté des principes et de l'organisation énoncés</p>	<p>Les budgets d'exploitation</p> <p>Définition et présentation du budget</p> <p>1-budgétaire</p> <p>dans le secteur hôtelier</p> <p>2-La construction des budgets</p> <p>2-1 : La procédure budgétaire</p> <p>2-2 : Le budget des ventes</p> <p>2-3 : Les autres budgets d'exploitations</p> <p>2-4 : Le budget des investissements</p> <p>2-5 : Les budgets généraux</p>
<p>Appliquer les méthodes de prévisions budgétaires</p> <p>Réaliser les prévisions de chiffre d'affaires éventuellement à l'aide d'outils mathématiques simples et</p> <p>– Arrêter le seuil de rentabilité De l'entreprise</p>	<p>Application juste des méthodes</p> <p>Respect des procédures et des méthodes des prévisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes de prévision • la collecte et l'analyse des informations • les prévisions de chiffre d'affaire • les prévisions de charges fixes et variables • le seuil de rentabilité • La présentation des budgets d'exploitation
<p>Définir des indicateurs de rentabilité</p> <p>Calculer les différentes mesures de la rentabilité globale</p>	<p>Exactitude des calculs</p> <p>Absence d'erreurs</p> <p>Respect des procédures</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des indicateurs de rentabilité commerciale, financière • Calcul des indicateurs de rentabilité
<p>Appliquer les méthodes de contrôles de différents points de vente de l'établissement</p>	<p>Application correcte des procédures du contrôle</p> <p>Utilisation adéquate de documents</p> <p>Absence d'erreur dans les calculs</p>	<p>Le contrôle les différents points d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle des ventes par département <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le contrôle nourriture et boissons : ▪ les objectifs de contrôle de contrôle ▪ les moyens et les procédures de contrôle • Les méthodes de fixation des

		<p>prix</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcul et analyse des ratios • Contrôle et analyse des charges de fonctionnement et de gestion
<p>Définir l'utilité et les objectifs d'un tableau de bord</p> <p>Elaborer d'un tableau de bord</p>	<p>Application juste des méthodes d'élaboration du tableau de bord</p>	<p>le tableau de bord</p> <ul style="list-style-type: none"> • définition et présentation d'un tableau de bord • l'élaboration du tableau de bord

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : informatique

Code du module : MQ 8

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Utiliser l'outil informatique dans la gestion des différents services d'une entreprise hôtelière

Conditions de réalisation :

A partir :

- de situations réelles ou simulées.
- des normes et des procédures d'un hôtel

A l'aide :

- Formulaires et systèmes informatiques.
- Logiciel de gestion hôtelière

Critères généraux de performance :

- Application des normes d'hygiène et sécurité
- Respect de l'échéance
- Utilisation adéquate de l'outil informatique

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Décrire les périphériques d'un ordinateur	- Description minutieuse - Application des normes d'hygiène et de sécurité	Définition et présentation de l'outil informatique Domaine d'utilisation Architecture générale d'un ordinateur
Décrire et utiliser le système d'exploitation Windows	- Utilisation adéquate de l'outil informatique - Exploitation correcte des différents logiciels.	- Système d'exploitation - Définition et présentation de l'exploitation (Windows, Word, Excel)
- Utiliser le logiciel de gestion hôtelière	- Utilisation exacte du logiciel de la gestion hôtelière	- Etude et installation de logiciel de gestion hôtelière présentation des fonctionnalités - Utilisation du logiciel de gestion hôtelière (donnant des exemples réels)
- Utiliser l'Internet à des fins professionnelles	- Utilisation adéquate de l'outil informatique - Utilisation de l'Internet rationnellement	- Initiation à l'Internet - simulation de vente par Internet

- L'établissement de formation doit disposer d'une application de gestion hôtelière permettant aux stagiaires de simuler des cas concrets relatifs aux : gestion des plannings d'occupation des chambres, la réservation ; la facturation, tenir la main courante, établir les statistiques,
- l'application de ce module doit se faire en parallèle des autres modules de réception et de réservation et d'autres modules nécessitant l'utilisation de logiciel.

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : gestion des stocks et approvisionnement

Code du module : MQ 9

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Appliquer des techniques d'approvisionnement et de gestion des stocks en hôtellerie

Conditions de réalisation :

A partir :

- des normes et des procédures de travail
- de situations réelles ou simulées.
- de catalogues, de spécifications et de listes de prix des fournisseurs.
- des procédures de l'hôtel.
- de spécifications d'achats.
- de documents d'organisation inhérents à l'approvisionnement et à la distribution au sein de l'hôtel.

• À l'aide :

- de la législation et de la réglementation pertinente.
- Balance
- de logiciels de gestion des stocks.
- d'outils et d'équipements.
- Matériel de rangement

• Critères généraux de performance :

- Respect de l'échéance
- Application de la législation relative aux achats
- Respect des règles d'hygiène, de salubrité, de santé et de sécurité.
- Respect et application des principes d'aménagement physique.
- Application correcte des procédures, des techniques et des méthodes de gestion.
- Qualité des communications et des négociations.
- Exactitude des calculs et des données. Sens des responsabilités.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Éléments contenus
Décrire l'importance et les fonctions de l'approvisionnement et de la gestion des stocks sein de l'entreprise hôtelière.	<p>Description appropriée de la structure et les particularités de ce département</p> <p>Description complète des composantes du processus d'approvisionnement et de distribution.</p> <p>Explication juste de l'impact d'un système de contrôle des achats au regard de la rentabilité de l'hôtel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La fonction d'approvisionnement en hôtellerie • Organisation et tâches du service • Les différents types et méthodes d'approvisionnements • Le processus de l'approvisionnement • Description et utilisation des différents documents relatifs à l'approvisionnement
<p>Identifier les besoins et déterminer les spécifications d'achats.</p> <p>Choisir les fournisseurs</p>	<p>détermination judicieuse des besoins en étroite collaboration avec les différents services utilisateurs.</p> <p>Détermination précise des spécifications d'achats en fonction des besoins et des standards de l'hôtel.</p> <p>Estimation appropriée des quantités à acheter</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination des besoins des différents services utilisateurs • Recherche des fournisseurs et critères de choix <p>Le rapport qualité prix</p> <p>Délais de livraison</p>
Acheter ou acquérir des biens et négocier des offres de services destinées à l'exploitation d'un hôtel.	<p>Application judicieuse des politiques, des normes et des procédures d'achats.</p> <p>Précision et pertinence des commandes (délais, prix, quantité, qualité, etc.) et des offres de services</p>	<ul style="list-style-type: none"> • le processus et les différents documents de l'opération de l'achat
Réceptionner et entreposer les biens reçus	<p>Description juste des caractéristiques des locaux destinés à l'entreposage et des principes d'aménagement physique.</p> <p>Application appropriée</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réception des produits achetés • Contrôle des produits • Entreposage des produits • Classification des produits stockés • caractéristiques des locaux destinés à l'entreposage et des principes d'aménagement

	des techniques d'entreposage. .	physique. • Techniques et normes d'entreposage
Assurer la distribution aux différents services utilisateurs Gérer les stocks de la réserve générale, surveiller leur distribution Calculer le taux de rotation des stocks et les coûts	Application correcte des procédures de distribution des biens aux départements visés Tenir à jour les différents documents du magasin Calcul exact de coût	la relation du magasin et les autres services de l'hôtel • les procédures de distribution et les documents utilisés • la gestion des sorties et les fiches de stocks par produits • Stocks maximale, minimale et de sécurité • Rotation des stocks • Calcul du coût de stockage • Les avaries et la casse • Méthodes de calcul du coût des produits en stock

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE**Module : réglementation hôtelière****Code du module : MC 1***Objectif modulaire***Comportement attendu :**

Identifier et appliquer les différents textes réglementaires régissant l'activité hôtelière et touristique

Conditions de réalisation :**A partir :**

- de mises en situations conformes à la réalité d'un technicien ou d'une technicienne en gestion hôtelière.

À l'aide :

- des normes et des règlements d'hygiène,
- des fiches signalétiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
- de produits, d'équipements et d'aliments

.Critères généraux de performance :

- Capacité à repérer les sources de contamination
- Tenue vestimentaire appropriée.
- Respect des normes et des règlements.

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Elément de contenus
Définir l'objet de la réglementation hôtelière et touristique	Définition juste de la réglementation hôtelière et touristique	<ul style="list-style-type: none"> L'objet de la réglementation hôtelière et touristique
<p>Identifier les conditions d'ouverture des établissements Hôtelières et touristiques</p> <p>Examiner et indiquer les conditions d'ouverture d'une agence de voyage</p> <p>Décrire les dispositions réglementaires relatives à l'ouverture d'un restaurant</p>	Identification exhaustive des conditions d'ouvertures	<ul style="list-style-type: none"> Les conditions d'ouvertures des établissements hôtelières et touristiques Les conditions liées à la personne Les conditions d'ouvertures d'une agence de voyage Les formalités administratives <p>l'ouverture d'un restaurant</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Les conditions d'ouverture 2- Les licences 3- La procédure de classement 4- Les prix
<p>Enumérer et commenter les droits de et les obligations de l'hôtelier</p> <p>Enumérer et commenter les droits de et les obligations du client</p>	Les droits et les obligations clairement définis	<ul style="list-style-type: none"> Les droits et les obligations de l'hôtelier La responsabilité de l'hôtelier Les droits et les obligations du client
Expliquer et indiquer les normes et procédures de classement des établissements hôteliers et touristiques	Normes et procédures clairement définis	<p>le classement des établissements hôteliers et touristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> les catégories et les normes de classement les procédures de classement la commission de classement
Citer et les dispositifs réglementaires relatifs à l'utilisation des plages	Références exactes de textes réglementaires et conditions clairement définis	<ul style="list-style-type: none"> Les conditions d'exploitation et l'utilisation des plages
Appliquer la réglementation relatives aux événements particuliers dans un hôtel	Application correcte des textes	<p>Textes réglementaires relatifs aux événements particuliers d'un hôtel</p> <ul style="list-style-type: none"> Les naissances Les maladies Les décès

		<ul style="list-style-type: none"> • Les indemnités • Les responsabilités de l'hôtel : • 5-1 : La responsabilité civile ou délictuelle • 5-2 : La responsabilité contractuelle • 5-3 : Responsabilité liées aux biens • 5-4 : Responsabilité pénales
Appliquer la réglementation relatives aux événements particuliers dans un hôtel	Application correcte des textes	Textes réglementaires relatifs aux événements particuliers d'un hôtel <ul style="list-style-type: none"> • Les naissances • Les maladies • Les décès • Les indemnités • Les responsabilités de l'hôtel : • 5-1 : La responsabilité civile ou délictuelle • 5-2 : La responsabilité contractuelle • 5-3 : Responsabilité liées aux biens • 5-4 : Responsabilité pénales
Appliquer les textes réglementaires relatifs aux bagages des clients	Application correcte des textes	Privilèges de l'hôtelier sur les bagages du client <ol style="list-style-type: none"> 1- Définition 2- Le droit de rétention 3- Le droit de gage 4- La réalisation de gage 5- La saisie gagerie
Etablir un contrat conformément A la réglementation en vigueur	Respect et application adéquate des règles de rédaction	Le contrat de l'hôtel <ol style="list-style-type: none"> 1- Définition 2- Conclusion et exécution du contrat 3- Nullité et réalisation du contrat de l'hôtellerie

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : technique d'accueil

Code du module : MC 2

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Appliquer les techniques d'accueil en hôtellerie

Conditions de réalisation :

A partir :

- de mises en situations conformes à la réalité de l'accueil en hôtellerie

A l'aide :

- Fiche de réclamation
- Dépliant
- Produit d'accueil
- Moyens d'information et de communication

Critères généraux de performance :

- Prononciation exacte
- Communication claire
- Maîtrise du langage hôtelier
- Choix adéquat de l'outil de communication
- Maîtrise des moyens de communication
- Disponibilité à l'égard du client
- Communication claire
- Respect des règles de courtoisie

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Elément de contenus
Définition l'intérêt de l'accueil en milieu hôtelier	<ul style="list-style-type: none"> Définition juste et appliquée au domaine hôtelier 	<ul style="list-style-type: none"> Définition et intérêt de l'accueil de la clientèle La structure et l'organisation de l'accueil de l'accueil Le personnel de l'accueil L'aménagement de l'espace de l'accueil des clients et facteurs d'ambiance Supports d'information
Définir et classer des besoins de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> Segmentation adéquate des besoins de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Les différents types des clients Les besoins de la clientèle Classification des besoins de la clientèle Adéquation Produit/prix et besoins de la clientèle Personnalisation de l'accueil de la clientèle Fidélisation du client
Etre à l'écoute du client et répondre à ses désires et souhaits	<ul style="list-style-type: none"> - Sens de responsabilité - Respect et courtoisie à l'égard du client - Discrétion 	<ul style="list-style-type: none"> -Techniques de bases de l'accueil Langage non verbal L'écoute Formulation La stratégie du questionnement L'entretien .
Préparer et mettre en place une démarche d'accueil en fonction de la typologie de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Respect et courtoisie à l'égard du client - Respect des règles de communication verbales ou non verbales - Tenue corporelle et vestimentaire adéquate. 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation de l'accueil L'accueil des groupes L'accueil des VIP L'accueil individuel Les documents liés à l'activité d'accueil
Accueillir la clientèle, personnaliser les relations, vendre une	<ul style="list-style-type: none"> - Respect et courtoisie à l'égard du client - Respect des règles de communication verbales ou non verbales - Tenue corporelle et vestimentaire adéquate . 	<ul style="list-style-type: none"> L'accueil au restaurant Phases de la relation et premier contact avec le client présentation des produits et argumentation Traitement et pris en charge des objections
Appliquer les techniques	Tenue corporelle et	Simulation de cas d'accueil :

<p>Module : l'accueil</p> <p>d'accueil des situations simulées</p>	<p>Comportement adéquate</p> <p>Respect des règles de communication verbales ou non verbales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • au niveau de réception • au niveau de restaurant • au niveau des étages
--	--	---

ICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : comptabilité

Code du module : MC 3

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Effectuer des opérations comptables propres au domaine hôtelier

Conditions de réalisation :

A partir :

- Des procédures comptables
- Des documents de comptabilité : livrent, des journaux et des registres comptables.

À l'aide :

- de rapports, de formulaires, de feuilles et de tableaux types, etc.
- du système comptable manuel.
- de logiciels de comptabilité.
- d'une calculatrice

.Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs.
- Qualité et clarté de la présentation des états financiers.
- Respect et application correcte des procédures comptables
- Vérification exacte des pièces comptables
- Clarté des écritures

Objectif intermédiaire	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Décrire les structures et les missions de l'entreprise hôtelière	Description appropriée des différentes structures et missions de l'entreprise hôtelière	L'organisation de L'Entreprise <ul style="list-style-type: none"> La structure et l'organisation de l'entreprise hôtelière L'organigramme et les missions de l'établissement Les instruments de l'organisation
–décrire le système comptable appliqué au niveau de l'entreprise hôtelière -Examiner des différents comptes	Présentation et définition juste du système comptable appliqué dans les entreprises hôtelières Examen des comptes avec des applications propres au secteur hôtelier	<ul style="list-style-type: none"> Le système comptable appliqué au niveau de l'entreprise Le plan comptable de l'établissement. Les principes comptables les différents comptes
Enregistrer les différentes opérations en utilisant le système comptable classique: pièce comptable, journal, compte (plan comptable hôtelier), balance Enregistrer les opérations d'achat – Enregistrer les règlements	Absence d'erreur application juste des principes et procédures comptables Vérification exacte des pièces justificatives et des informations pertinentes pour les transactions réalisées durant la période.	<ul style="list-style-type: none"> Présentation et définition des modalités des écritures comptables L'enregistrement des opérations de ventes l'enregistrement les règlements comptants Enregistrer les opérations d'achat Calcul de la TVA L'enregistrement les opérations d'acquisition et de cession d'immobilisations Exercice Cas concrets
Enregistrer et suivre les ventes encaissements liaison avec la main courante	suivi et contact permanent avec les différents points de vents enregistrement correct des prestations prises par le client	<ul style="list-style-type: none"> L'ouverture et la couture des comptes des clients L'enregistrement et le suivi des prestations de service utilisées par le client Calculer la TVA sur les prestations La facture

		<ul style="list-style-type: none"> Exercices Cas concrets
<p>Réaliser les états de synthèse</p> <p>Calculer les amortissements</p> <p>Enregistrer les opérations d'inventaire en comptabilité</p> <p>Présenter et établir le bilan et le compte de résultat</p>	<p>Respect et application correcte des procédures comptables</p>	<ul style="list-style-type: none"> Définition et présentation des opérations des synthèses et des résultats d'exercice Modalité de calcul des amortissements Les opérations d'inventaire et évaluation des stocks Etablissement du bilan et les comptes de résultat
<p>Calculer les soldes gestion et interpréter les résultats obtenus</p> <p>Calculer et interpréter les marges significatives du secteur</p> <p>– Calculer le coût variable, le coût direct d'une prestation ou d'un centre de coût</p> <p>– Choisir et mettre en œuvre les méthodes de calcul des coûts adaptées aux besoins des entreprises du secteur</p>	<p>Application correcte de méthode de calcul</p>	<p>Présentation et définition des soldes de gestion</p> <p>Calcul des soldes de gestion</p> <p>Les marges par secteur : marge brute, résultat brut, résultat brut d'exploitation</p> <p>Le calcul des coûts</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les différentes méthodes de calcul des coûts : principes, modalités, – Le calcul des coûts en hôtellerie restauration – Calculer le coût complet d'une prestation

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : histoire de l'art en Algérie

Code du module : MC 4

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Décrire et caractériser les grandes étapes et l'évolution des l'art en Algérie

Conditions de réalisation :

A partir :

Des cas concrets et des mises en situations

À l'aide :

Des documents et bibliographie de l'histoire de l'art en Algérie

.Critères généraux de performance :

- sélection adéquate de la bibliographie
- identification exacte des différentes phases de l'évolution de l'art
- sélection pertinente des exemples

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus
Présenter les grandes étapes de l'histoire de l'algerie	l'Algérie dans l'histoire <ul style="list-style-type: none"> - Epoque préhistorique - Colonisation antiques et royaumes berbères <ul style="list-style-type: none"> o : Domination carthaginoise o : Royaumes berbères o : La domination romaine - Colonisation vandale et byzantine
Décrire l'art dans l'Algérie antique	L'Algérie antique Le tassili L'atlas L'histoire des gravures Les origines de l'art en Algérie
Caractériser l'art romain en algerie	L'époque romaine L'implantation urbaine Les fondations militaires Les édifices publics Les caractéristiques de l'art romain Les principaux chefs-d'œuvre d'art artistiques
Commenter et caractériser les différentes étapes de l'art musulman en Algérie en	l'art musulman en algerie l'art rostomide l'art idrissite l'art hamadite l'art el marenie
Présenter et commenter l'histoire d'Alger	Histoire d'Alger Alger avant l'avènement de l'islam Alger après l'avènement de l'islam Alger pendant les turcs <ul style="list-style-type: none"> - Les forts - Les palais - Les mosquées
	l'art contemporain en Algérie les principaux artistes et chefs –d'œuvre

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : correspondance hôtelière

Code du module : MC 5

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Conditions de réalisation :

A partir :

Des cas concrets et des mises en situations

À l'aide :

Des documents et bibliographie de l'histoire de l'art en Algérie

.Critères généraux de performance :

- sélection adéquate de la bibliographie
- identification exacte des différentes phases de l'évolution de l'art
- sélection pertinente des exemples

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir le rôle et les moyens de la correspondance hôtelière	Pertinence de définition	Le rôle de la correspondance en hôtellerie les moyens de la correspondance en hôtellerie La gestion de la correspondance en hôtellerie <ul style="list-style-type: none"> - La réception du courrier - L'enregistrement distribution et classement - Transmission des messages et courrier destinés aux clients
Appliquer les règles de la rédaction hôtelière	Application correcte des règles de rédaction	La forme de lettre et le style de rédaction Les règles de rédaction
Prendre en charge la correspondance hôtelière	Absence d'erreurs Application des règles de rédaction	Correspondance entre hôtels <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas Correspondance avec les clients <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas Correspondance avec les agences de voyage <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas Correspondance avec le personnel <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas Correspondance avec les assurances <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas Correspondance avec les organismes de tourisme <ul style="list-style-type: none"> - Etude de cas Correspondance avec les entreprises
Utiliser l'Internet dans La correspondance hôtelière	Utilisation adéquate de l'Internet Rapidité et respect des délais	La correspondance hôtelière par Internet Création d'une boîte de réception Ouverture une boîte et envoi des messages

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : méthodologie de la recherche

Code du module : MC 6

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Utiliser les méthodes de recueils d'informations

Elaborer un mémoire de fin de formation

Conditions de réalisation :

A partir :

Des cas concrets

À l'aide :

Des documents et bibliographie

Les outils de recueils d'information

.Critères généraux de performance :

- sélection adéquate de la bibliographie
- identification exacte des différentes sources d'information
- respects de la mise en forme d'un mémoire
- respects des règles d'élaboration d'un mémoire

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir l'objet du module Acquérir les notions de base de méthodologie	Pertinence de la définition	Objet du module Définition et présentation de la démarche de recherche
➤ Utiliser la démarche méthodologique	➤ Application correcte de la démarche	➤ Le choix du thème ➤ La formulation d'une problématique ➤ L'élaboration des hypothèses ➤ Outils de collecte des données ➤ Les modèles d'analyse ➤ Organisation et traitement des données
➤ Appliquer les règles de rédaction du mémoire	➤ Bonne rédaction du mémoire	➤ Les règles de rédaction ➤ L'élaboration du plan ➤ Mise en forme définitive du mémoire
➤ Utiliser la démarche méthodologique	➤ Utilisation correcte de la démarche	➤ Le choix du thème ➤ La formulation d'une problématique ➤ L'élaboration des hypothèses ➤ Outils de collecte des données ➤ Les modèles d'analyse ➤ Organisation et traitement des données

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : management

Code du module : MC 7

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Appliquer les principes de management dans le domaine hôtelier

Conditions de réalisation :

A partir :

Des cas concrets

À l'aide :

De l'action collective à l'organisation

- Les finalités et les enjeux des organisations
- Le management : fixer des objectifs et contrôler les résultats
- Le management : organiser la production et répartir le travail
- Le management : animer et mobiliser des hommes
- Des cas : management des entreprises hôtelières

Critères généraux de performance :

Compréhension correcte des principes du management
Respect des objectifs de l'entreprise

objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir le concept du management et décrire les principes des écoles classiques en management	Définition correcte Clarté des présentations des principes des écoles classiques de management	Définition de management et les théories classiques de management (Adam Smith, Frederik Taylor, Henri Fayol, Max Weber)
Participer à la préparation et à la mise en œuvre de la planification en niveau de l'entreprise	Préparation minutieuse Détermination appropriée des étapes	La planification : <ul style="list-style-type: none"> • Définition et objectifs de la planification • Du processus et les étapes de la planification Les objectifs de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> • La fixation de l'entreprise • Le processus de fixation de l'entreprise • L'évaluation de l'atteinte des objectifs
Décrire le processus de prise de décision	Choix approprié des décisions Objectivités des données recueillies	La prise de décision <ul style="list-style-type: none"> • Le recueil des données et l'analyse de situation • Le choix des décisions
Commenter les différents types de structures et organigrammes	Mise en évidence des déterminants de type et la taille de l'organigramme	La structure des organisations : <ul style="list-style-type: none"> • Les différents types d'organisation : la spécialisation, la répartition de l'autorité, la décentralisation, la coordination • Les types d'organigrammes
Identifier et commenter les différents styles de direction	Clarté des caractéristiques de chaque style présenté	La direction : <ul style="list-style-type: none"> • Les styles de direction • Le contrôle : définition, types et formes de contrôle • Les moyens de contrôle
Participer à la mise en œuvre des actions de diagnostic d'un établissement hôtelier	Analyse minutieuse de la demande de diagnostic Choix approprié des moyens de diagnostic	- Diagnostic interne d'un hôtel. - Diagnostic externe d'un hôtel.

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : marketing

Code du module : MQC 8

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de :

- participer à la préparation et la mise en oeuvre d'un plan marketing en fonction de la stratégie commerciale de l'entreprise

Conditions de réalisation :

A partir :

- des cas concrets

A l'aide :

- Les moyens de communication
- Les supports publicitaires
- Les relations publiques

Critères généraux de performance :

- Rapidité d'exécution
- Respect d'échéance
- Se conformer aux objectifs de l'entreprise

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Définir le marketing hôtelier Définir et caractériser le produit hôtelier	Définition exacte du marketing hôtelier Définition et caractéristiques clairement définis	<ul style="list-style-type: none"> • Définition du marketing • Les spécificités du marketing hôtelier • La définition et particularités du produit hôtelier • Etude de cas sur un produit hôtelier
Définir le marché et donner les caractéristiques du marché hôtelier Déterminer les objectifs et les critères de segmentation du marché	Explication et définition appropriée des composantes du marché Des objectifs et critères clairement définis	Le marché : <ul style="list-style-type: none"> • définition et connaissance de marché • Segmentation du marché Définition, objectifs, critères de segmentations • L'étude de marché La connaissance du consommateur (les besoins et les motivations)
Décrire les différentes étapes de cycles de vie d'un produit	Description exacte de cycle d'un produit	Des cycles de produits <ul style="list-style-type: none"> • Le cycle de vie du produit • La méthode de boston consulting d'un produit • Caractéristiques du produit, valeur d'usage • Les éléments clé de la politique du produit • Exemples et étude de cas
Participer à la préparation d'un produit nouveau	Appliquer les méthodes et les moyens d'une manière appropriée pour la proposition des produits nouveaux	La stratégie de l'innovation <ul style="list-style-type: none"> • Définition d'un produit nouveau • Les facteurs et les sources de l'innovation • Les moyens de recherche d'innovation • Le choix de la stratégie pour la commercialisation d'un produit nouveau • La démarche qualité
Décrire les différents facteurs interne et externe de l'établissement déterminant	Détermination juste des prix des produits en fonction de seuil de	La fixation des prix <ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes de fixation des prix • L'offre et la demande

les prix des produits	rentabilité arrêté et par rapport aux entreprises concurrentes	<ul style="list-style-type: none"> • Le calcul du prix de revient et le seuil • de rentabilité la réglementation relative aux prix • étude de cas sur la fixation des prix • les facteurs externes de fixation des prix : la concurrence, la demande la stratégie d'écroulement
Décrire et participer à la proposition de circuit et les canaux de distribution en hôtellerie	Respect des procédures de distribution	L'organisation des circuits de la distribution en hôtellerie <ul style="list-style-type: none"> • Les canaux de distribution • La fonction de distribution • Les principales organisations de la distribution : L'indépendance, l'association en chaîne, la franchise, les groupes intégrés ; • Les intermédiaires de distribution • Les réseaux de distribution
S'approprier et appliquer les méthodes de vente en fonction de la politique commerciale de l'entreprise	Application et utilisation judicieuse des méthodes de vente	Les méthodes de ventes <ul style="list-style-type: none"> • Vente en place • La vente à distance • Vente par Internet
Définir et décrire le processus d'achat chez l'acheteur	Description juste et exacte du processus d'achat	Le comportement de l'acheteur <ul style="list-style-type: none"> • Définition de l'acheteur • Les besoins et les motivations • Les éléments essentiels du processus d'achat • L'influence des groupes • Les styles de vie
Indiquer l'intérêt et les objectifs de communication Choisir et appliquer une stratégie de communication	Choix adéquat de moyens de communication Utilisation efficace des outils de communication	La communication <ul style="list-style-type: none"> • Intérêt Les objectifs de communication de la communication • La stratégie de la communication • L'analyse de la communication • Les moyens de communications • Etude de cas
Appliquer les techniques de promotion des ventes en hôtellerie	Définition et application adéquate des techniques de promotion des ventes	La promotion des ventes <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la promotion des ventes • Les techniques de promotions destinées aux intermédiaires • Les techniques de promotion destinées aux consommateurs • Etude de cas

Utiliser les moyens publicitaires dans la promotion des ventes	Choix et utilisation appropriée des moyens de publicité	La publicité <ul style="list-style-type: none">• Définition et objectifs• Les moyens de publicité• Les techniques d'élaboration des supports publicitaire• Etude de cas
--	---	---

ANGLAIS I**Code du module : MQC 9****Objectifs du module**

- Maîtriser la langue orale et écrite
- Maîtriser les techniques d'accueil et d'assistance de renseignement dans la langue anglaise.

1.1 General English.

1.1/ word order in simple statements

1.2/ Tenses:

- | | |
|-------------------------------|--|
| * Present simple: | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary |
| - | |
| * Present continuous: | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary. |
| * Future simple: | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary |
| * Simple past: | - Reading comprehension
- Written expression.
- Vocabulary |
| * Paste continuous | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary |
| * Present perfect | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary |
| * Present perfect continuous: | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary |
| * Past perfect. | - Reading comprehension
-Written expression
- Vocabulary |
| * Past perfect continuous: | - Reading comprehension
- Written expression
- Vocabulary |

1.3/ negative and interrogative forms

- 1.4/active and passive forms
- 1.5/Relative pronouns

ANGLAIS II

Code du module : MQC 10

I: The language of reception and welcome

- 1- Arrival of the guest
- 2- Formalities
- 3- The conversation with the guest

II : Introduction

Introducing one self and others

- 1- Back
- 2- Polite remarks

III: One the telephone / talking messages

- 1- Telephoning
- 2- Receiving telephone call
- 3- Refusing
- 4- Excusing

IV: Basic inquiries and information

- 1- Inquiries with positive / négative answers
- 2- Offers and suggesting

V : Meetings and greetings

VI : Asking about directions

- 1- Dealing with direction enquiries
(Inside and outside the company)

VII: Schedules and times tables

- 1- Time expressions
- 2- Schedules events

VIII: The language of hotels

- 1- The accommodation industry
- 2- Hotel management and administration
- 3- The front desk
- 4- Special services and facilities

N. B : Durant la formation l'enseignant doit combiner la première et la deuxième partie du programme et doit utiliser des moyens audio-visuels pour développer la compréhension auditive de la langue anglaise.

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : hygiène alimentaire

Code du module : MC 11

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable :

-d'appliquer les règles et les normes d'hygiène alimentaire

Conditions de réalisation :

A partir :

- des normes et des règles en vigueur
- des orientations et des instructions de la hiérarchie

A l'aide :

- de moyens appropriés

Critères généraux de performance :

- application correcte des règles d'hygiène
- Respect des règles des normes en vigueur présentation des menus

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
Décrire l'organisation et le fonctionnement de la cuisine	Description exacte	Définition et présentation de la cuisine La brigade de la cuisine Les locaux de cuisine L'organisation de la production au niveau de la cuisine les documents de gestion au niveau de la cuisine
Identifier et appliquer les règles d'hygiène relatives à l'hygiène du personnel	Application correcte des Règles d'hygiène corporelles et vestimentaire	L'hygiène du personnel de cuisine et de la salle de service <ul style="list-style-type: none"> • Hygiène vestimentaire • Hygiène corporelle • Consignes et règles d'hygiène
Identifier et appliquer les normes et les règles relatives à la conservation des aliments	Respect des règles de stockage des aliments Respects des conditions de conservations	La conservation des aliments <ul style="list-style-type: none"> • Stockage des fruits et légumes • L'organisation des aires de stockage • La température du stockage des différentes catégories d'aliments • la conservation des viandes et poisson • la conservation des produits laitiers • les conserves
Appliquer les règles d'hygiène relatives à la l'entretien et la manipulation des équipements et locaux de cuisine et du restaurant	Description juste des techniques de manipulation et d'entretien des équipements incluant, la manipulation des objets lourds.	<ul style="list-style-type: none"> • Description des techniques de manipulation et d'entretien sécuritaires des principaux équipements en cuisine • l'hygiène du matériel et des locaux de cuisine et de la salle du service • Entretien de l'équipement • Désinfection des locaux
Décrire les modifications des aliments entraînés par la cuisson	Description juste	<ul style="list-style-type: none"> • Les modifications des aliments par la cuisson
Décrire et appliquer les techniques de conservation par le froid	Respect des techniques de conservation par le froid. Application correcte	la conservation par le froid <ul style="list-style-type: none"> • la réfrigération • la congélation • la surgélation • la décongélation des aliments

	des techniques de décongélation.	
Préciser les sources des intoxications alimentaires et prévoir les mesures de préventions	précision des sources d'intoxication mesures de préventions adéquates	Les intoxications alimentaires <ul style="list-style-type: none"> • Les intoxications d'origine bactérienne • Les intoxications par les végétaux • Intoxication par le poisson • Les mesures de préventions
Identifier et mettre les moyens de lutte antimicrobienne	Efficacité des moyens Rapidité de l'urgence dans la mise en œuvre des moyens	Lutte antimicrobienne et mesures réglementaires concernant : <ul style="list-style-type: none"> • les denrées et les préparations • le personnel • les équipements et les locaux du secteur alimentaire • les mesures et les moyens de lutte antimicrobienne
Déterminer les besoins et les sources de différents nutriments dans l'organisme; Définir le principe de l'équilibre alimentaire Définir et établir un plan alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination juste des besoins de l'organisme en fonction des âges • Plan alimentaire équilibré 	L'équilibre alimentaire <ul style="list-style-type: none"> • Les différents nutriments • les besoins de l'organisme • unité de mesure et la valeur énergétique des aliments • Le principe de l'équilibre alimentaire • Le plan alimentaire

FICHE DE PRESENTATION DU MODULE

Module : hygiène et sécurité hôtelière

Code du module : MC 12

Objectif modulaire

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de participer à la préparation et la mise en œuvre d'un plan d'entretien et de nettoyage dans un établissement hôtelier.

Conditions de réalisation :

A partir :

- L'état de propreté des lieux
- Des instructions de la direction
- Plan de nettoyage de l'établissement

A l'aide :

- les produits disponibles
- les moyens d'entretien
- les méthodes et les procédures utilisées

Critères généraux de performance :

- application correcte des techniques d'entretien
- respect des échéances

Objectifs intermédiaires	Critères de performance	Élément de contenu
<p>Décrire les exigences réglementaires en matière de sécurité dans un établissement relatives aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux risques d'incendie et les moyens de secours • Aux consignes et affiche 	<p>Description exacte des exigences réglementaires de sécurité dans un hôtel</p>	<p>Les exigences réglementaires de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les risques et moyens de secours : • Consignes et affiches : • La sécurité incendie : Système d'alarme. Système d'alerte. Eclairage de sécurité
<p>Indiquer l'intérêt de nettoyage dans un établissement hôtellerie</p> <p>Identifier les facteurs provoquant les salissures les moyens de leur élimination</p>	<p>Explication claire de l'intérêt de nettoyage</p> <p>Identification juste des facteurs des salissures</p>	<p>Importance et intérêt de nettoyage en hôtellerie</p> <p>Les différentes salissures Les facteurs provoquant les salissures et</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les facteurs mécaniques • Les facteurs chimiques • Le temps • La température
<p>Décrire les différentes techniques de nettoyage en hôtellerie</p>		<p>Le nettoyage humide Le nettoyage à sec (par aspiration)</p>
<p>Enumérer les produits de nettoyage utilisés Indiquer leur utilisation (les locaux, les supports)</p> <p>S'assurer de l'utilisation d'un dosage convenable des produits utilisés</p>	<p>Enumération exacte des produits utilisés</p> <p>Respect du dosage du produit utilisé</p>	<p>La composante chimique des produits d'entretien et leur utilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les détergents ; définition, dosage et utilisation • Les solvants : propriété et classement définition, dosage et utilisation • Les adjuvants : définition, dosage et utilisation • Les désinfectants : définition, dosage et utilisation • Les résines : définition, dosage et utilisation

<p>Enumérer et donner les caractéristiques les matériaux utilisés en hôtellerie</p> <p>Organiser et choisir la technique la plus appropriée.</p> <p>Etablir un plan d'entretien pour les locaux, les équipements, les matériels, les revêtements, les textiles</p> <p>– Établir des critères de contrôles ou d'autocontrôles</p>	<p>Définition exacte des matériaux</p> <p>Caractéristique et propriété bien indiquées</p> <p>Choix approprié des techniques du nettoyage</p> <p>Contrôle adéquat d'opérations de nettoyage</p>	<p>Les matériaux utilisés en hôtellerie et les techniques d'entretien :</p> <p>Les revêtements textiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le bois et les revêtements textiles caractéristiques et techniques d'entretien • Le ciment, la céramique, le ciment, le et le béton : caractéristiques et techniques d'entretien • Les métaux : caractéristiques et techniques d'entretien • Le plastique : caractéristiques et techniques d'entretien • Plan journalier et hebdomadaire d'entretien des locaux • Contrôle et évaluation des opérations de nettoyage
<p>Organiser et mettre en œuvre une action de bio nettoyage en cuisine</p> <p>Contrôler la qualité d'hygiène microbiologique en cuisine</p> <p>Présenter et commenter le système HACCP</p>	<p>Respect des normes d'hygiène en cuisine</p> <p>Recommandation adéquate des produit te technique utilisées</p> <p>Efficacité et qualité de nettoyage</p>	<p>L'entretien de cuisine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produits utilisés en cuisine • Les moyens et les techniques d'entretien des éléments fixes et mobiles • Le bio nettoyage en cuisine : produit, matériel utilisé et contrôle des résultats • Les principes du système H.A.C.C.P en hôtellerie