



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization



Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement
Technique et de la Formation Professionnelle

Document Référentiel

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE



MEETFP

Avril 2016

- Référentiel de métier-compétences
- Référentiel de certification
- Référentiel de formation

Table des matières

EQUIPE DE PRODUCTION	2
Référentiel de Métier-Compétences	4
PREMIERE PARTIE – Le métier de réceptionniste en hôtellerie	4
SECTION -1 DESCRIPTION GENERALE DU METIER	5
1.1 Présentation du métier de réceptionniste en hôtellerie.....	5
1.2 Conditions d’entrée sur le marché du travail et cheminement professionnel	5
1.3 Equipements et matériels utilisés	6
1.4 Environnement et conditions de travail.....	7
1.5 Exigences du métier	8
SECTION 2 – DESCRIPTION DU TRAVAIL.....	10
- PROCESSUS DE TRAVAIL	10
2.1 TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS	10
2.2 CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE	12
2.3 FREQUENCE RELATIVE, COMPLEXITE ET IMPORTANCE DES TACHES.....	18
2.4 CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES	19
2.5 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION.....	21
SECONDE PARTIE – Les compétences du métier.....	21
Compétences générales et compétences particulières	22
Liste des compétences générales et particulières	22
Référentiel de Certification	23
EPREUVE N° 01 : Accueil du client.....	25
EPREUVE N° 02 Les attentes du client.....	27
EPREUVE N° 03 : Travail en équipe	29
EPREUVE N° 04 : Facturation, encaissement main courante	31
EPREUVE N° 05 : Marketing.....	33
EPREUVE N° 06 : Réservation	35
EPREUVE N° 07 : Secrétariat.....	37
EPREUVE N° 08 : Communication fonctionnelle	39
EPREUVE N° 09 : Informatique	41
Modalité de certification.....	43
Présentation du programme de formation	44
Référentiel de Formation	44
1. Synthèse du programme de formation	46

2. Buts du programme de formation.....	47
3. Compétences visées	47
4. Objectifs généraux.....	47
LES MODULES DE FORMATION	49
MODULE RH1 : ACCUEIL DU CLIENT	49
MODULE RH2 : LES ATTENTES DES CLIENTS.....	53
MODULE RH 3 : TECHNIQUE DE TRAVAIL AVEC LES EQUIPES.....	55
MODULE RH4 : FACTURATION, ENCAISSEMENT, MAIN COURANTE.....	57
MODULE RH5 : TECHNIQUE DE MARKETING	59
MODULE RH6 : RESERVATION	60
MODULE RH7 : ROLE DE SECRETARIAT	62
MODULE RH 8 : COMMUNICATION FONCTIONNELLE	64
MODULE RH 9 : INFORMATIQUE.....	66
GLOSSAIRE	68

EQUIPE DE PRODUCTION

EQUIPE D'ANIMATION DE L'AST

- KOTOSON Louise Mariella Méthodologue au DFPRC/MEETFP

PROFESSIONNELS CONSULTES

- RANDRIANANTOANDRO Dominique : Responsable hébergement d'Hôtel de France
- ANDRONIC Marie Rachelle : Responsable hébergement de l'Hôtel de Themes
- RAZAFITSIAROVANA Charlot : Réceptionniste de l'Hôtel VATEL
- ARIVEZO Telina : Réceptionniste de l'Hôtel Le Grand Mellis
- RAJERISON Sylviane : Directeur des Etudes et de l'Expertise au sein de MinTour

FORMATEURS CONSULTES

- LEON LAONG SENG Tidahitsara : Directeur du CFP Foulpointe
- TIDAHITSARA LEONG Jouvence : Secrétaire du CFP Foulpointe

EQUIPE DE PRODUCTION DES REFERENTIELS

- Les méthodologues de l'INFor, DFPRC, DCAQ, DET
- en collaboration avec Zakaria ROBISON

ACCRONYMES

RMC : Référentiel- métier- compétence

AST : Analyse de la Situation de Travail

BEPC : Brevet d'Étude du Premier Cycle

CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle

EPI : Équipement de Protection Individuelle

MECIE : Mise En Compatibilité des Investissements à l'Environnement

HSE/MSE: Health Security Environment

BAC: Baccalauréat

FHORM : Fédération des hôtelleries et Restaurateurs de Madagascar

ASHORT : Association des hôtelleries et des Restaurateurs de Tananarive

NTIC : Technologie l'Information et de la Communication

Référentiel de Métier-Compétences

PREMIERE PARTIE – Le métier de réceptionniste en hôtellerie

SECTION -1 DESCRIPTION GENERALE DU METIER

1.1 Présentation du métier de réceptionniste en hôtellerie

Le réceptionniste accueille les clients à leur arrivée : il s'assure que leur voyage s'est bien passé, il présente les prestations de l'établissement, il fournit des informations sur les activités touristiques de la ville ou à proximité de l'hôtel. Il prend en charge le séjour du client jusqu' à son départ.

Le réceptionniste est également chargé du planning de réservations des chambres, il renseigne les clients par téléphone sur les disponibilités de l'établissement et effectue les réservations. Connaissant parfaitement l'état de remplissage de l'hôtel et les mouvements d'arrivées et de départs, il indique au personnel des étages les chambres à préparer.

Dans les établissements de petite taille disposant d'une équipe peu nombreuse à l'accueil, le réceptionniste est souvent appelé réceptionniste « tournant » car il doit s'adapter aux besoins du service et assume toutes les responsabilités de l'accueil : main-courantier, réceptionniste, chef de réception, service petit déjeuner, peut-être même bagagiste ou service en salle.

1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail et cheminement professionnel

Condition d'entrée

Pour les hôtels de plus de deux étoiles, le niveau à exiger est le BAC et plus car la responsabilité demande un niveau plus haut, face à l'utilisation des outils informatiques spécifiques comme l'utilisation des logiciels « AMADEUS, OPERA, ORCHESTRA, MICROS FIDELIO » sont exigées.

Mais ceux classés moins de deux étoiles sont concernés par des niveaux de formation comme le BEPC, CAP minimum.

Toutefois, quel que soit le classement de l'hôtel, des normes de qualification sont exigées pour pouvoir exercer le métier de réceptionniste, il est l'image de l'établissement. Les professionnels sont validés selon leurs compétences et leurs attitudes

Cheminement professionnel

Ce métier pourrait débiter par un **réceptionniste**, et devenir un **chef de brigade** ensuite un assistant réceptionniste après un **chef réceptionniste**, en **responsable d'hébergement**, et fort possible qu'il deviendra un **directeur d'hébergement** et certain arrivera jusqu'à un niveau de **directeur d'hôtel** grâce à l'évolution des compétences et à l'ambition de s'évoluer par le biais des formations continues internes ou externes.

Développement professionnel

La mise à jour des connaissances et le développement professionnel sont indispensables dans ce métier, à partir du recyclage et l'utilisation de la NTIC qui est incontournable.

Perspectives pour le futur

Madagascar étant une destination touristique, ce secteur contribue au développement économique. Pour ce faire, le métier de réceptionniste est parmi les postes clés.

L'adhésion à des associations telles que la FHORM (Fédération des Hôtelleries et Restaurateurs de Madagascar), l'ASHORT (Association des Hôtelleries et des Restaurateurs de Tananarive) est très bénéfique pour ce métier car ces associations aident les réceptionnistes à trouver des formations additives pour développer leurs compétences.

Facteurs de motivation

La passion du métier constitue une motivation première du réceptionniste. En outre, plusieurs facteurs poussent les professionnels à choisir ce métier, comme le côté relationnel très élargi, l'acquisition des nouvelles connaissances (apprentissage d'autres langues).

Outre la rémunération, le réceptionniste d'hôtel peut parfois compléter ses revenus grâce aux pourboires.

Le montant de la rémunération doit être revu à la hausse, étant donné l'importance et la complexité du métier.

1.3 Equipements et matériels utilisés

En général, les principaux équipements et matériels utilisés par la réception sont :

- Un poste ordinateur
- Une imprimante multi-fonction (impression couleur- Scanner- photocopieuse)
- Des postes téléphoniques fixes et portables (avec accès à la ligne extérieure)
- Une connexion internet (haut-débit pour les clients)
- Badges
- Outils de manutention
- Tenue professionnelle

Documents utilisés :

- Des cartes de visites de l'hôtel
- Des dépliants ou prospectus de l'hôtel
- Des flyers appartenant à des prestataires
- Fiches techniques
- Cartographie (gratuit)
- Map touristique et culturel (Listes des parcs et des lieux ou sites à visiter)

1.4 Environnement et conditions de travail

Lieu de travail

Le travail du réceptionniste est toujours à l'intérieur d'un local, et l'entrée de l'hôtel (back office).

Horaires, conditions d'embauche et salaire

HORAIRE :

Le réceptionniste travaille généralement 8h 30 par jour pour un total de 50 heures par semaine et a droit à un jour de repos par semaine.

En général, le réceptionniste de nuit (Night auditor), travaille un jour sur deux. Toutefois, pour les besoins ou l'exigence de service, d'autres horaires peuvent être adoptés.

Les heures supplémentaires font l'objet de rémunération appropriée.

CONDITIONS D'EMBAUCHE :

- D'après les professionnels, idéalement, le diplôme en THR est nécessaire lors du recrutement, aussi il faut avoir une bonne condition physique ainsi qu'une bonne santé (vue, ouïe, mentale)
- L'esprit commerciale, la courtoisie, la méthode et la maîtrise d'une ou de plusieurs langues étrangères (le français et l'anglais sont pratiquement toujours exigés) se révèlent indispensables.
- La connaissance de l'outil informatique est également requise.
- La période d'essai et la formation sont obligatoires
- L'expérience professionnelle dans ce domaine est souhaitée

SALAIRE :

Le salaire d'un réceptionniste varie selon le lieu de travail ;

- Il faut savoir que le niveau de rémunération d'un réceptionniste en hôtellerie dépend majoritairement de son niveau de qualification, du standing de l'hôtel ainsi que de l'expérience qu'il affiche à ce poste.

Mais en général, pour un employé du secteur privé, il varie selon le statut de l'établissement : à partir de 160.000 Ar¹ par mois pour les débutants et environ 300.000Ar par mois pour les praticiens (ceux qui ont plus de 5 ans d'expériences).

Risques et stress

Le réceptionniste est exposé à plusieurs risques tels que :

- Risque de filouteries (clients partis sans payer la facture...)
- Risque de violence ou d'agression au travail ou lors des trajets (tôt le matin ou tard le soir).

¹ En 2016

- Risque de perturbation des rythmes biologiques (fatigue, troubles du sommeil et de l'alimentation, impact sur la vie privée) liée aux horaires de travail (horaires décalés, nuit, week-end et jours fériés).
- Risque de troubles veineux liés à une station debout prolongée.
- Risque de troubles visuels liés au travail sur écran de visualisation.
- Risque biologique (contamination par le public), possiblement aggravé par les courants d'air.
- Risque de stress :
 - lié à la charge mentale : périodes d'affluence de clients en arrivée ou en départ, tâches simultanées (téléphone, informatique, clients, fax... et surveillance des individus suspects) ; imprévus et urgences ; toutes les tâches à réaliser en présence ou sous le regard du public, lié à la peur d'une agression verbale ou physique
- Précarité/ instabilité de l'emploi (rupture de contrat) dû à l'instabilité politique et économique

1.5 Exigences du métier

Le réceptionniste en hôtellerie est la première personne que les clients découvrent en passant les portes de l'hôtel. Ce métier est basé par une bonne image et une présentation soignée. Il doit donc porter une tenue parfaite et avoir un sens de l'accueil (sourire...). Il est indispensable d'avoir le sens du contact et de la courtoisie pour faire carrière au sein de cette profession. De plus, le sens du service et du dévouement est nécessaire. Il est au service des clients et il doit satisfaire toutes leurs demandes. C'est pour cette raison que la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères constitue un atout. Le réceptionniste en hôtellerie doit être discret. Enfin, l'organisation et la rigueur sont primordiales pour assurer le bon fonctionnement de l'hôtel.

Il doit maîtriser l'outil informatique et être capable de l'utiliser en tant que responsable des réservations, et dans la gestion des plannings. Enfin, le travail d'un réceptionniste en hôtellerie est relativement physique puisque ce professionnel passe de longues heures debout derrière son comptoir.

1.6 Autonomie en milieu de travail

Un réceptionniste est généralement autonome dans son milieu de travail. Il travaille sous la supervision de son chef hiérarchique selon les circonstances.

1.7 Interactions professionnelles

Une étroite collaboration avec les clients et ses collègues ainsi que tous les autres départements au sein de l'hôtel s'avèrent nécessaire pour le réceptionniste. De plus, il peut être en relation avec les autres prestataires de service (agence de voyage, transporteurs, les organisateurs d'évènement...).

1.8 Aspect linguistique

Les professionnels ont déclaré que l'aspect linguistique était très important pour le métier du réceptionniste pour les raisons suivantes :

- La plupart des clients sont des étrangers, donc la maîtrise des langues étrangères surtout le français et l'anglais est obligatoire.
- La connaissance des autres langues sera un atout (mandarin, italien, espagnole).

1.9 Evolutions technologiques

Le NTIC apporte un grand changement dans le monde du métier de réceptionniste car il facilite les tâches, tels que :

- Le gain de temps et la rapidité des opérations.
- Les ventes en lignes sont opérationnelles,
- L'information est arrivée en temps réel
- Les archives sont bien conservées et classifiées

1.10 Prise en compte de l'environnement

Malgré l'existence du décret MECIE (Mise En Compatibilité des Investissements à l'Environnement), la prise en considération de l'environnement est encore faible, comme le non-respect des zones non-fumeur (...).

1.11 Accessibilité des femmes

Les femmes pratiquent bien le métier de réceptionniste, mais, elles doivent s'attendre à exécuter des travaux en position debout et quelque fois le travail nocturne.

1.12 Entrepreneuriat et auto-emploi

La plupart des réceptionnistes adoptent pour le travail en entreprise plutôt que de se lancer dans l'auto-emploi pour les facteurs suivants :

- L'ouverture d'un établissement a besoin d'un moyen financier considérable pour pouvoir disposer des matériels nécessaires.
- La possibilité de perfectionnement est envisageable en entreprise, alors qu'en auto-emploi le réceptionniste assurera cet investissement lui-même ;

SECTION 2 – DESCRIPTION DU TRAVAIL

- PROCESSUS DE TRAVAIL

Le processus de travail vise à mettre en évidence les principales étapes d'une démarche logique pour l'exécution de l'ensemble des tâches d'une profession. Le processus présenté est assez générique pour respecter les différentes situations de travail du domaine :

1. Analyser les besoins
2. Organiser le travail
3. Effectuer le travail proprement
4. Vérifier et contrôler les résultats
5. Consigner les données

2.1 TABLEAU DES TACHES ET DES OPERATIONS

- Le tableau des tâches et des opérations présenté est le résultat d'un consensus avec les professionnels du métier.
- Aux fins de l'exercice, le tableau des tâches et des opérations définit le portrait du métier de réceptionniste au moment de l'analyse de la situation de travail. Le niveau de référence considéré est celui de l'entrée sur le marché de l'emploi.

TACHES	OPERATIONS
1. Assurer l'accueil	1.1 Fournir des renseignements exacts 1.2 Préparer l'arrivée du client : Check in 1.3 Présenter les produits de l'hôtel (Spa- salle de sport- piscine...) 1.4 Remplir les fiches police (identité du client) 1.5 Demander le mode de paiement 1.6 Prendre notes les différentes réclamations 1.7 Consigner les bagages
2. Établir la main courante	2.1 Contrôler et vérifier la caisse à l'aide de l'utilisation des calculs en Excel 2.2 Faire apparaître : -le chiffre d'affaire du jour : restaurant, hébergement et autres <ul style="list-style-type: none">• Le nombre de clients• Le taux d'occupation• Le nombre de chambres louées• Le résultat• Les clients en no-show

3. Faire l'opération de caisse	3.1 Établir la facture globale et y insérer les divers (bon restauration, blanchisserie, business center...) 3.2 Encaisser les diverses factures 3.3 Effectuer les opérations de changes (s'il y en a) 3.4 Préparer le départ du client : Check out
4. Gérer la réservation	4.1 Enregistrer la réservation par e-mail, sur place, par téléphone (avoir le maximum d'information sur la réservation) 4.2 Tenir à jour le planning des réservations (Noter la modification, l'annulation, la confirmation, extension) 4.3 Prévoir les cas exceptionnels (sur nombre...)
5. Vendre les prestations, les activités de l'établissement	5.1 Proposer aux clients (logés ou non) les activités de l'hôtel 5.2 Convaincre les clients à choisir les prestations 5.3 Conseiller les clients sur les prestations proposés
6. Transmettre les messages	6.1 Enregistrer le mouvement des courriers (arrivées et envois) 6.2 Faire le suivi des messages divers (reçus et envoyés)

2.2 CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE

La section suivante présente les conditions de réalisation et les critères de performance associés aux différentes tâches identifiées pour le métier de réceptionniste d'hôtel.

TACHE N° 1 – Assurer l'accueil	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Degré d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail peut être réalisé en autonomie et sous supervision, en fonction de la situation, du niveau de complexité et du travail à effectuer. ▪ Le travail peut se faire seul ou en équipe <p>Références utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel de procédure ▪ Catalogue de prestation ▪ Fiches techniques <p>Consignes particulières :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail se réalise en fonction de consignes ou d'une procédure adaptée au milieu du travail. <p>Matériels utilisés : A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils informatiques ▪ Connexion internet <p>Conditions environnementales : De façon générale, cette tâche se réalise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'intérieur : back office <p>En interaction avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collègues, chef hiérarchique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des conditions d'hygiène et de sécurité ▪ Tenue correcte selon les normes ▪ Utilisation parfaite des techniques de communication (sens d'élocution, capacité d'écoute) ▪ Utilisation parfaite des outils informatiques ▪ Respect des procédures établies ▪ Description claire et précise des prestations ▪ Gestion appropriée du stress ▪ Proposition de solutions appropriées

TACHE N° 2 – Établir la main courante	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Degré d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail peut être réalisé en autonomie complète, ou en équipe <p>Références utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel de procédure ▪ Fiches techniques <p>Outils utilisés</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils informatiques ▪ Connexion internet <p>Conditions environnementales</p> <p>De façon générale, cette tâche se réalise :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'intérieur : back office <p>En interaction avec</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collègues, chef hiérarchique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect de la procédure de travail ▪ Manipulation et utilisation adéquats des outils ▪ Bonne qualité de travail ▪ Justesse de la décision ▪ Précision et clarté du rapport ▪ Fait preuve d'initiative ▪ Procédure de maintenance respectée ▪ Reconnaissance d'avantages et d'inconvénients ▪ Exécution correcte des opérations de base. ▪ Mise en place des mesures de sécurité et de protection des comptes ▪ Gestion appropriée du stress

TACHE N° 3 – Faire l'opération de caisse

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Degré d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail peut être réalisé en autonomie complète ou sous supervision en fonction de la situation, du niveau de complexité ▪ Le travail peut se faire seul ou en équipe <p>Références utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel de procédure ▪ Documentation technique <p>Consignes particulières :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail se réalise en fonction de consignes ou d'une procédure adaptée au milieu du travail. <p>Outils utilisés</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinateur avec logiciel (AMADEUS, ORCHESTRA, OPERA, MICROS FIDELIO...) ▪ Connexion internet ▪ TPE (terminale de paiement électronique : VISA card, Master card, AMEX) <p>Conditions environnementales</p> <p>De façon générale, cette tâche se réalise à l'intérieur : back office</p> <p>En interaction avec</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collègues, chef hiérarchique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des conditions d'hygiène et de sécurité ▪ Respect des procédures de travail ▪ Précision et clarté des documents produits ▪ Reconnaissance d'avantages et d'inconvénients. ▪ Exécution correcte des opérations de base. ▪ Utilisation adéquate de la terminologie. ▪ Démarche planifiée et méthodique. ▪ Archivage approprié des fichiers ▪ Utilisation efficace des fonctionnalités d'un logiciel ▪ Consignation des commentaires pertinents ▪ Gestion appropriée du stress

TACHE N° 4 – Gérer la réservation	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Degré d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail peut être réalisé en autonomie, sous supervision en fonction de la situation, du niveau de complexité <p>Références utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel de procédure ▪ Documentation technique <p>Consignes particulières :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail se réalise en fonction de consignes ou d'une procédure adaptée au milieu du travail. <p>Outils utilisés</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils informatiques (Ordinateur avec logiciel (AMADEUS, ORCHESTRA, OPERA, MICROS FIDELIO...)) ▪ Connexion internet ▪ Téléphone (fixe et portable) <p>Conditions environnementales</p> <p>De façon générale, cette tâche se réalise à l'intérieur : back office</p> <p>En interaction avec</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collègues, chef hiérarchique, autres départements 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des conditions d'hygiène et de sécurité ▪ Respect des procédures de travail ▪ Respect des consignes ▪ Consignation des commentaires pertinents ▪ Manifestation d'attitudes favorisant des relations interpersonnelles harmonieuses. ▪ Application rigoureuse des règles de politesse et de courtoisie. ▪ Adaptation de son approche selon les personnes et les situations. ▪ Manifestation d'une attitude d'écoute et de réceptivité. ▪ Archivage approprié des fichiers ▪ Gestion appropriée du stress tout au long de l'intervention • Utilisation efficace des logiciels de bureautique et de multimédia

TACHE N° 5 – Vendre les prestations, les activités de l'établissement

Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Degré d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le travail peut être réalisé en autonomie, sous supervision <p>Références utilisées</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Catalogue de prestation▪ Brochures▪ Flyers <p>Matériels utilisés</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Outils informatiques▪ Connexion internet <p>Conditions environnementales</p> <ul style="list-style-type: none">▪ À l'intérieur : back office <p>En interaction avec</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Collègues▪ Chef hiérarchique (en cas de besoin)▪ Autres prestataires de services	<ul style="list-style-type: none">▪ Respect des conditions d'hygiène et de sécurité▪ Respect des consignes▪ Application des techniques commerciales▪ Manifestation d'attitudes favorisant des relations interpersonnelles harmonieuses.▪ Application rigoureuse des règles de politesse et de courtoisie.▪ Adaptation de son approche selon les personnes et les situations.▪ Connaissance des produits à vendre (Spa- restaurant...)▪ Manifestation d'une attitude d'écoute et de réceptivité.▪ Utilisation efficace des bureautiques, des logiciels et internet▪ Gestion appropriée du stress tout au long de l'intervention▪ Proposition de solutions créatives et appropriées

TACHE N° 6 – Transmettre les messages	
Conditions de réalisation	Critères de performance
<p>Degré d'autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le travail peut être réalisé en autonomie, ou en équipe, ou sous supervision. <p>Références utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche message ▪ Fiches techniques <p>Outils utilisés</p> <p>A l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinateurs et internet ▪ Connexion internet ▪ Imprimante multifonction ▪ Téléphone (fixe et portable) <p>Conditions environnementales</p> <p>De façon générale, cette tâche se réalise à l'intérieur ;</p> <p>En interaction avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le chef hiérarchique, collègues 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des conditions d'hygiène et de sécurité ▪ Compréhension ▪ Respect de la procédure de travail ▪ Précision et clarté du rapport ▪ Gestion appropriée du stress tout au long de l'intervention ▪ Archivage approprié des fichiers ▪ Consignation minutieuse de toute l'information ▪ Utilisation efficace des logiciels de bureautique ▪ Proactivité

2.3 FREQUENCE RELATIVE, COMPLEXITE ET IMPORTANCE DES TACHES

Les professionnels présents à l'AST ont évalué la fréquence relative des tâches, leur complexité ainsi que leur importance.

- **La fréquence de la tâche** est exprimée en pourcentage du temps consacré au travail sur une période d'une semaine ou d'une durée convenable à la réalisation de l'ensemble des tâches identifiées pour le métier.
- **Le niveau de complexité** des tâches est exprimé selon une référence variant de très complexe (4) à peu complexe (1) en considérant la nature des difficultés, des problèmes ou des situations rencontrés dans un contexte normal d'exécution.
- **L'importance de la tâche** est exprimée selon une échelle variant de très important (4) à peu important (1) en comparant les tâches les unes aux autres.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité (1 à 4)	Importance relative (1 à 4)
1. Assurer l'accueil	30	4	4
2. Établir la main courante	05	2	4
3. Faire l'opération de caisse	20	4	4
4. Gérer la réservation	30	2	4
5. Vendre les prestations, les activités de l'établissement	10	3	4
6. Transmettre les messages	05	2	4
	100 %		

2.4 CONNAISSANCES, HABILITES ET ATTITUDES

L'analyse de la situation de travail a permis de faire ressortir un certain nombre de connaissances, d'habiletés et d'attitudes souhaitables (et voire nécessaires) à l'exécution des tâches. Ces éléments d'ordre personnel et dans plusieurs cas intrinsèques à la personne sont transférables, c'est-à-dire qu'ils sont applicables dans une variété de situations connexes, mais non identiques. Ils ne sont donc pas limités à une seule tâche ni à une seule fonction de travail, mais sont des éléments auxquels se sont référés les professionnels du métier.

Connaissances

Connaissances (savoirs)	<ul style="list-style-type: none">- Français (parlé, écrit)- Anglais (parlé, écrit)- Autres langues étrangères (italien, mandarin...)- Mathématiques appliqués- Comptabilité appliquée- Notion d'électricité- Notion en entrepreneuriat (culture....)- Outils bureautiques et internet- Techniques d'expression- Droit du travail- Symboles et signaux- Hygiène et sécurité du travail- Terminologie spécialisée
--------------------------------	--

Habilités

Habilités et Aptitude (savoir-faire)	<ul style="list-style-type: none">- Manipulation des outils informatiques- Dextérité- Automatismes- Savoir faire la petite maintenance de la machine- Savoir rechercher des informations- Bonne condition physique- Manipuler des logiciels nécessaires
---	---

Attitudes

Attitudes et Comportement (Savoir être)	<ul style="list-style-type: none">- Calme, sérieux- Aisance relationnelle- Curieux- Méthodique- Débrouillard- Discret- Courtois- Sociable- Responsable- Esprit d'équipe- Prudent- Excellente présentation
--	--

	<ul style="list-style-type: none">- Droit- Bonne qualité de reflexe- Souriante- Bonne maîtrise de soi- Autonome- Proactive- Patient- Intègre
--	---

2.5 SUGGESTIONS CONCERNANT LA FORMATION

Les professionnels, qui ont contribué à l'atelier de l'analyse de situation de travail, ont exprimé des suggestions concernant la formation.

Pour qu'on puisse assurer l'adéquation « **emploi-formation** », il faut que :

- les formateurs aient un niveau de compétence adéquat
- le programme de formation dispensé soit conforme au Référentiel de Formation
- les établissements de formation soient équipés des matériels nécessaires à la réalisation de la formation et au minimum conformes aux exigences des entreprises.
- les stages se fassent dans diverses entreprises et en alternance avec la formation.

Prise en compte de certains aspects dans la formation :

- Organiser des visites des entreprises avant la formation afin que les apprenants puissent explorer de près le milieu de travail.
- Renforcer et améliorer l'apprentissage des langues (français, anglais et autres)
- Insister sur l'importance de la formation concernant la santé, la sécurité et l'environnement (HSE/HSE : Health Security Environment)
- Susciter chez l'apprenant un esprit de créativité et de recherche afin qu'il puisse se mettre à jour face au développement incessant de la technologie et au besoin de secteur.
- Informer l'apprenant sur le décret MECIE (Mise en compatibilité des Investissements à l'environnement) et le code de travail

Pour avoir davantage une collaboration entre le MEETFP et les entreprises, les professionnels du métier au sein des entreprises ont suggéré de participer à la formation et à la dotation en équipement des établissements de formation en cas de nécessité.

SECONDE PARTIE – Les compétences du métier

Compétences générales et compétences particulières

Les compétences générales sont dites transversales et correspondent à des activités plus vastes qui vont au-delà des tâches, mais qui contribuent à leur exécution. Ces activités sont généralement communes à plusieurs tâches et transférables à plusieurs situations de travail. Elles requièrent habituellement des apprentissages de nature plus fondamentale. Les compétences transversales doivent permettre l'intégration de principes et de concepts, de façon que la personne puisse faire face à une variété de situations et s'adapter à des contextes de travail variés et changeants.

Les compétences particulières sont directement liées à l'exécution des tâches et à une évolution appropriée dans le contexte du travail. Elles renvoient à des aspects concrets, pratiques, circonscrits et directement liés à l'exercice d'un métier. Elles visent surtout à rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier.

Liste des compétences générales et particulières

Suite à l'étude et à l'analyse des informations recueillies lors de l'AST, il fut convenu par l'équipe de production de retenir les compétences générales suivantes. Elles correspondent bien aux attitudes, habiletés et comportements attendus de la personne qui exerce le métier de réceptionniste en hôtellerie.

1. Prévenir les risques environnementaux et accidents en milieu de travail
2. Manipulation correcte des outils informatiques
3. Appliquer les techniques de marketing
4. Mettre en œuvre les règles de communication en hôtellerie
5. Appliquer les règles du savoir-vivre avec les clients
6. Appliquer la comptabilité relative à la tenue de caisse
7. Utiliser efficacement les logiciels et les outils informatiques

Les compétences particulières suivantes furent retenues car elles représentent bien la description du métier et sont en lien avec le processus de travail.

1. Accueillir personnellement et chaleureusement le client, assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client,
2. Répondre aux différentes attentes des clients,
3. Coordonner le travail avec les équipes
4. Gérer la facturation, l'encaissement
5. Participer à l'augmentation du chiffre d'affaire de l'établissement
6. Etablir la main courante manuelle et informatisée
7. Gérer la réservation
8. Assurer le rôle du secrétariat
9. Assurer la réception et la transmission des messages

Référentiel de Certification

Le premier but de l'évaluation d'une compétence est d'attester que le stagiaire qui a réussi l'épreuve maîtrise au niveau requis pour l'entrée sur le marché du travail, les connaissances, les habiletés et les attitudes composant cette compétence. La maîtrise de l'ensemble des compétences inscrites dans un programme, donc la réussite à chacune des épreuves de chacun des modules, est la condition pour obtenir le diplôme certifiant la réussite dans ce programme.

L'évaluation dans l'APC vise à être la plus juste et la plus équitable possible. C'est en ayant à l'esprit ces principes que sont conçues et élaborées tous les documents des épreuves validant la maîtrise des compétences.

Pour être juste, l'évaluation doit répondre à l'ensemble des critères suivants, chacun pris séparément ne suffisant pas pour respecter un tel principe :

- **pertinence** : elle est pertinente dans la mesure où elle vérifie effectivement la maîtrise des apprentissages prévus dans le programme.
- **validité** : elle est valide dans la mesure où elle permet l'adéquation entre ce qu'on déclare vérifier et ce qu'on vérifie réellement.
- **fiabilité** : elle est fiable dans la mesure où elle permet d'accorder un degré de confiance élevé aux résultats observés et ce même si on utilise des versions différentes (équivalentes) de l'épreuve.

La précision et l'objectivité du processus évaluatif portent la garantie d'un jugement mieux appuyé et, par conséquent, d'une pratique plus juste à l'endroit du stagiaire.

Une évaluation des acquis des stagiaires présente six grandes caractéristiques :

1. Elle est critériée ;
2. Elle est multidimensionnelle ;
3. Le verdict de réussite est accordé par rapport à un seuil de réussite ;
4. La passation d'une épreuve a lieu à la fin du module qui la concerne ;
5. Une évaluation en APC peut prendre deux formes, une épreuve de connaissances pratiques ou une épreuve pratique ;
6. En cas d'échec, le stagiaire a droit à une ou des reprises selon les modalités qui sont précisées à la fin du document.

MODULE 1 : ACCEUIL DE CLIENT

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 01 : Accueil du client		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	P1 : ACCUEIL DE CLIENT	CODE : RH P 1
COMPORTEMENT ATTENDU : ACCUEILLIR PERSONNELLEMENT ET CHALEUREUSEMENT LE CLIENT, ASSURER LES OPERATIONS LIEES A L'ARRIVEE ET AU DEPART DU CLIENT		DUREE : 195 h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à accueillir personnellement et chaleureusement le client, assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client. La durée de l'épreuve sera de 4 heures.</p> <p>Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant puisse répondre à un client pour donner un renseignement concernant l'hôtel, fasse une réservation face à face ou en ligne, Check in/ check out, à partir de la mise en situation par binôme : client/ réceptionniste. A partir de la fiche police vierge, on s'attend à ce que l'apprenant puisse le compléter correctement par rapport aux renseignements fournis. L'apprenant devrait présenter minimum 5 prestations qui pourraient se présenter dans un hôtel, ensuite il devrait citer les différents types de mode de paiement et les différentes techniques, moyens d'identification des bagages.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	4 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Exactitude de remplissage de fiche police	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">• Ordinateur• Différents logiciels utiles en THR• Polycopie	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 01				
FILIERE : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE				
MODULE RH1 : ACCUEIL DE CLIENT			CODE : RH. P1	
COMPORTEMENT ATTENDU : accueillir personnellement et chaleureusement le client, assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client			DUREE : 195H	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Exactitude de renseignements fournis				
1.1 Justesse et précisions des communications (conjugaison, accords genre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.2 Clarté de la communication (mots technique, règles de courtoisie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.3 Utilisations des outils informatiques (façons de répondre les courriels)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2. Check in/ check out				
2.1 Enumération des techniques de gestion des plusieurs clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
2.2 Gestion de départ individuel ou en groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2.3 Gestion de minibar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
3. Remplissage de fiche police				
3.1 Exactitude de renseignement acquis et technique de remplissage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
4. Proposition des différents produits de l'hôtel				
4.1 Description et présentation 05 produits de l'hôtel (tolérance : un manquant sur 5 est acceptable)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
4.2 Clarté de la communication (mots technique, règles de courtoisie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
5. Assurance de mode de paiement				
5.1. Identification correcte des différents modes de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
5.2 Définition de la TPE (Terminale de paiement électronique) et une simple explication de son utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
6. Assurance de l'acheminement des bagages				
6.1 Trois moyens pertinents d'identification des bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Remplissage correcte de fiche police	Oui	Non		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
REMARQUES :				

MODULE 2 : LES ATTENTES DES CLIENTS

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 02 Les attentes du client		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	P2 : LES ATTENTES DES CLIENTS	CODE : RH-02
COMPORTEMENT ATTENDU : REpondre aux différentes attentes des clients, selon les conditions, les critères et les précisions		DUREE : 60 h
DESCRIPrION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à répondre aux différentes attentes des clients, selon les conditions, les critères et les précisions. La durée de l'épreuve sera de 2 heures. Déroulement Dans une situation reconstituée (jeu de rôle) l'apprenant devrait satisfaire aux demandes d'un client particulièrement exigeant (un membre du jury)	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Maintien d'une attitude souriante et calme	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Desk- Ordinateur	
CONSIGNES PARTICULIERES	Le membre de jury qui joue le rôle d'un client n'est pas connu de l'apprenant.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 02				
FILIERE : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE				
MODULE RH2 : LES ATTENTES DES CLIENTS			CODE : RH-02	
COMPORTEMENT ATTENDU : répondre aux différentes attentes des clients, selon les conditions, les critères et les précisions			DUREE : 60 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Manifester un respect de la clientèle et la mettre en confiance <ul style="list-style-type: none"> - 1.1. Aucune incidence majeure due à la maladresse lors de la communication - 1.2. Capacité d'écoute et d'échange - 1.3. Maintient avec le client une attitude professionnelle conforme aux normes de l'entreprise (gentillesse, patience, courtoisie, discrétion, etc.). 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 ou 10 0 ou 10 0 ou 10	
2. Déterminer les attentes exactes de la clientèle et vérifier l'efficacité de la communication <ul style="list-style-type: none"> - 2.1. Prise en compte efficacement des demandes du client en préservant la culture et les directives de l'entreprise - 2.2. Transmission aux autres services les informations opportunes pour rendre plus agréable le séjour du client. - 2.3. Identification active des particularités de la demande du client pour répondre à ses attentes. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 ou 15 0 ou 15 0 ou 15	
3. Proposer et mettre en œuvre les services dans l'établissement <ul style="list-style-type: none"> - 3.1. Connaissance des produits à vendre - 3.2. Adaptation de l'argumentaire de vente à la situation concrète du client. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 ou 10 0 ou 15	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Perte du sang froid		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

MODULE 3 : TECHNIQUE DE TRAVAIL EN EQUIPE

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 03 : Travail en équipe		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	P2 : TECHNIQUE DE TRAVAIL AVEC LES EQUIPES	CODE : RH 3
COMPORTEMENT ATTENDU : coordonner le travail en équipe		DUREE : 45 h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à coordonner le travail en équipe. La durée de l'épreuve sera de 2 heures. Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant puisse planifier sa journée de travail, identifier les différents types de savoir et énumérer quelques notions sur l'ergonomie. Il devrait aussi citer quelques techniques ou modes de diffusion d'information et de communication, rédiger un simple rapport d'activité journalière à partir d'un thème déterminé.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	60 points	
REGLE DE VERDICT		
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 03				
FILIERE : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE				
MODULE 3 : TECHNIQUE DE TRAVAIL AVEC LES EQUIPES			CODE : RH-03	
COMPORTEMENT ATTENDU : coordonner le travail en équipe			DUREE : 45 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.				
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Coordination de son activité avec celles des autres services				
1.1 Planification de travail journalière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
1.2 Les différents types de savoir (faire- être- vivre-devenir)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
1.3 Trois mots clés de l'ergonomie de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
2. Transmission des informations au personnel ou aux services concernés				
2.1 cinq modes de diffusion d'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
2.2 Rédaction d'un rapport détaillé d'une journée bien déterminée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 60 points				
Règle de verdict :		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

MODULE 4 : FACTURATION, ENCAISSEMENT, MAIN COURANTE

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 04 : Facturation, encaissement main courante		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	RH 4 : FACTURATION, ENCAISSEMENT, MAIN COURANTE	CODE : RH-04
COMPORTEMENT ATTENDU : gérer les facturations, l'encaissement et établir la main courante manuelle et informatisé		DUREE :120 h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à gérer les facturations, l'encaissement et établir la main courante manuelle et informatisé. La durée de l'épreuve sera de 4 heures. Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant puisse énumérer les différents types de registres et documents nécessaires à la facturation et encaissement, différents types de monnaie le plus courants. A partir de la réservation d'un séjour d'un client, l'apprenant devrait établir une main courante (la facture).	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	4 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Non destruction des éléments fournis par le client	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Scanner- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 04									
FILIERE : RECEPTEUR EN HOTELIERIE									
MODULE RH4 : FACTURATION, ENCAISSEMENT, MAIN COURANTE			CODE : RH-4						
COMPORTEMENT ATTENDU : gérer les facturations, l'encaissement et établir la main courante manuelle et informatisé			DUREE : 120h						
Nom de l'apprenant : _____ Etablissement : _____ Date de l'évaluation : _____ Signature du formateur : _____									
			<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="padding: 5px;">Résultat</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Succès</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Echec</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="padding: 5px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Résultat		Succès	Echec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résultat									
Succès	Echec								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats						
1. Utilisation des systèmes – registre papier ou informatiques - manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations									
1.1. Enumérer et expliquer l'utilisation des différents types de registres et documents nécessaires à la facturation et encaissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 25						
2. Le change monétaire									
2.1 Énumération des différents types de monnaies le plus courants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10						
2.2 Effectuer le calcul de change d'une monnaie internationale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 25						
3. Gestion de la facturation									
3.1 Faire une main courante en suivant toutes les procédures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 40						
Total :			_____/100						
Seuil de réussite : 75 points									
Règle de verdict :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
REMARQUES :									

MODULE 5 : TECHNIQUE DE MARKETING

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 05 : Marketing		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	RH5 TECHNIQUE DE MARKETING	CODE : RH5
COMPORTEMENT ATTENDU : participer à l'augmentation du chiffre d'affaire de l'établissement		DUREE :45 h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à participer à l'augmentation du chiffre d'affaire de l'établissement. La durée de l'épreuve sera de 2 heures. Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant puisse identifier les différents types de clientèle et les segmentations appropriées, la technique de négociation commerciale. A partir de la mise en situation par binôme, l'apprenant devrait faire un jeu de rôle comme client/ réceptionniste pour qu'il fasse une négociation commerciale à l'aide d'un thème déterminé. Il se peut aussi que l'apprenant puisse établir un contrat de vente par rapport à un thème déterminé.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT		
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 05				
FILIERE : RECEPTIONNISTE NE HOTELLERIE				
MODULE RH5 TECHNIQUE DE MARKETING			CODE : RH5	
COMPORTEMENT ATTENDU : participer à l'augmentation du chiffre d'affaire de l'établissement			DUREE : 45h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Analyse de l'offre et de la demande				
1.1. Identification des différents types de clientèle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
1.2. Attribution de la clientèle dans le segmentation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2. Réalisation d'une négociation commerciale et exécution une communication commerciale				
2.1. Enumération des techniques de négociation : trois minimums		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2.2. Avantages et inconvénients de chaque technique de négociation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2.3. Pertinence d'argument dans la négociation (orale)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 30
2.4. Technique de rédaction du contrat (point clés, accord grammaticale...)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict :		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

MODULE 6 : RESERVATION

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 06 : Réservation		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	RH6 RESERVATION	CODE : RH6
COMPORTEMENT ATTENDU : gérer la réservation		DUREE : 95h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à gérer la réservation. La durée de l'épreuve sera de 4 heures. Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant puisse, connaître les différents types de réservation, remplir la fiche de réservation, électronique ou physique, effectuer une annulation ou confirmation de la réservation, planifier une réservation individuelle et en groupe par le biais de la simulation.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	4 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Non destruction des éléments fournis par le client	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 06			
MODULE RH6 : RESERVATION			CODE : RH6
COMPORTEMENT ATTENDU : gérer la réservation			DUREE : 95h
Nom de l'apprenant : _____			
Etablissement : _____			
Date de l'évaluation : _____			
Signature du formateur :			Résultat
			Succès Echec
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats
1. Connaissance des différents types de réservations			
1.1 Énumération des différents types de réservations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.2 Mise en situation de la réservation par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
1.3 Mise en situation de la réservation par e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2. Mode et moyen de réservation			
2.1 Technique de remplissage des fiches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2.2 Confirmation, annulation, modification	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
3. Planning de réservation			
3.1 Technique de planification de réservation pour les individuels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
3.2 Technique de planification de réservation pour les groupes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
Total :			_____/100
Seuil de réussite : 75 points			
Règle de verdict :		Oui	
		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		REMARQUES :	

:

MODULE 7 : ROLE DE SECRETARIAT

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 07 : Secrétariat		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	RH7 : ROLE DE SECRETARIAT	CODE : RH7
COMPORTEMENT ATTENDU : assurer le rôle du secrétariat et assurer la réception et la transmission des messages		DUREE : 150h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à assurer le rôle du secrétariat, assurer la réception et la transmission des messages. La durée de l'épreuve sera de 4 heures. Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant puisse produire des documents administratifs liés au métier en faisant une production écrite d'un thème déterminé. Il pourrait aussi que l'apprenant fasse une simulation de réception et transmission des messages, de coordination de l'évènement en citant les points clés. On s'attend aussi à ce que l'apprenant puisse effectuer une classification des dossiers selon le thème et la chronologie, faire une liste de besoin en matériels et effectuer une petite opération comptable par rapport à un thème déterminé.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	4 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT		
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Scanner- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 07				
FILIERE : RECEPTIONNISTE				
MODULE RH7 : ROLE DE SECRETARIAT			CODE : RH7	
COMPORTEMENT ATTENDU : assurer le rôle du secrétariat et assurer la réception et la transmission des messages			DUREE : 150 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Assurance de suivi de la correspondance				
1.1. Transfert de message électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.2. Clarté et précision de transfert de message verbale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.3. Technique de publipostage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2. Production des documents				
2.1 Rédaction selon les normes (grammaticales et syntaxiques)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2.2 Pertinence des idées dans la production écrite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
3. Coordination de la tenue d'évènements				
3.1 Pertinence des points clés pour l'organisation d'un évènement, 05 points clés à exiger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
4. les gestions documentaires				
4.1. Façon de classier les dossiers physiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
4.2. Façon de classier les dossiers électroniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
5. Contribution à la gestion de ressources des matériels de bureau				
5.1. Enumération de 10 matériels nécessaires dans le travail de secrétariat liés à la RH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
5.2. Enumération de 05 techniques d'entretien de matériels et des équipements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 70 points				
Règle de verdict	Oui	Non		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
REMARQUES :				

MODULE 8 : COMMUNICATION FONCTIONNELLE

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 08 : Communication fonctionnelle		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	RH8 : COMMUNICATION FONCTIONNELLE	CODE : RH8
COMPORTEMENT ATTENDU : maîtriser les langues étrangères relatives à la situation professionnelle en respectant la courtoisie et le professionnalisme		DUREE : 90h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à : maîtriser les langues étrangères, tels que l'anglais et le français relatives à la situation professionnelle en respectant la courtoisie et le professionnalisme. La durée de l'épreuve sera de 4 heures. Déroulement On s'attend à ce que l'apprenant parle couramment la langue à exiger en respectant les normes grammaticales, l'intonation en faisant une simulation de dialogue selon un thème déterminé (appel téléphonique, accueil face à face). Il pourrait aussi que l'apprenant fasse une rédaction de 100 mots selon le thème déterminé.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	4 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT		
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 08				
FILIERE : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE				
MODULE RH8 COMMUNICATION FONCTIONNELLE			CODE : RH8	
COMPORTEMENT ATTENDU : maîtriser les langues étrangères relatives à la situation professionnelle en respectant la courtoisie et le professionnalisme			DUREE : 90 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Utilisation de la langue orale				
1.1 Norme grammaticale bien respectée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
1.2 Respect des normes du langage soutenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
2. Utilisation de la langue dans le cadre spécifique de certaines activités du THR				
2.3 Justesse et richesse des termes techniques durant l'intervention orale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
2.4 Façon et attitude d'expression souvent le contexte présent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
3. Façon d'une production				
3.1 Accords grammaticales et syntaxique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
3.2 Pertinence des idées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict :		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

MODULE 9 : INFORMATIQUE

Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 09 : Informatique		
FILIERE	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE	
MODULE	RH9 INFORMATIQUE	CODE : RH9
COMPORTEMENT ATTENDU : manipuler correctement les outils informatiques		DUREE : 45 h
DESCRIPRION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à manipuler correctement les outils informatiques. La durée de l'épreuve sera de 2 heures. Déroulement On donnera à l'apprenant un document technique pour ré-dupliquer en saisie, faire un tableau et calcul en Excel et ensuite préparer quelques slides ou diapos selon un thème déterminé. On s'attend aussi à ce que l'apprenant fasse un envoi/réception de courrier électronique, transfert des fichiers et effectuer la manipulation des autres équipements de courriel par le biais de simulation.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT		
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Scanner- Différents logiciels de traitement de texte	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 09				
FILIERE : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE				
MODULE RH9 INFORMATIQUE			CODE : RH9	
COMPORTEMENT ATTENDU : manipuler correctement les outils informatiques			DUREE : 45h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Informatique bureautique				
1.1 Rapidité de dactylo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.2 Mise en page bien faite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.3 Tableau Excel bien établi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.4 Présentation correcte du power point	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2. Technique de navigation				
2.1 Envoi, transferts corrects des courriels électroniques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
2.2 utilisation correcte de trip advesor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
3. Manipulation des autres équipements				
3.1 Installation et manipulation de l'imprimante multifonction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
3.2 Installation et manipulation d'un vidéo projecteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
4. Mode de sécurisation des appareils				
4.1 Façon d'allumer et d'éteindre la machine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
4.2 Façon de faire des petites maintenances de la machine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict :		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUES :				

Modalité de certification

Les modules **CM-09 à CM-12** ne feront pas l'objet d'épreuves spécifiques. La maîtrise de ces compétences sera évaluée dans les pratiques des modules **CM-01 à CM-08**.

Chaque module devra être validé selon les seuils de réussite indiqués dans chaque grille d'évaluation.

La formation sera sanctionnée par un certificat de fin de formation (CFF) pour les apprenants ayant validé l'ensemble des modules et ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 12/20.

Les apprenants n'ayant pas validé l'un des modules professionnels doivent reprendre le ou les modules non validé (s).

Référentiel de Formation

Présentation du programme de formation

Le programme de formation RCEPTIONNISTE EN HOTELLERIE s'inscrit dans les orientations retenues par le Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle concernant la formation professionnelle. Il a été conçu selon le concept de l'Approche Par les Compétences (APC) qui exige la participation des professionnels du milieu du travail et de la formation.

Le programme de formation est défini par compétences, formulé par objectifs et structuré en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les finalités, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme de formation, on énonce et structure les compétences minimales que le stagiaire doit acquérir pour obtenir son certificat. Ce programme de formation doit servir de référence pour la planification de la formation et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

Pour être admis à suivre la formation, il faut satisfaire aux conditions suivantes :

- Justifier du niveau de la fin 3^{ème} de l'éducation fondamentale ;
- Être âgé de moins de 25 ans ;

1. Synthèse du programme de formation

Nombre de modules : 10	Titres de programme : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE
Durée en heures : 870	Code du programme : RH
Crédits : 58	Certification : Certificat de Fin de Formation

Code	Intitulé	Durée	Unité
RH1	Accueil de client	195	13
RH 2	Les attentes des clients	60	4
RH 3	Technique de travail avec les équipes	45	3
RH 4	Facturation, encaissement et main courante	120	8
RH 5	Technique de marketing	60	4
RH 6	La réservation	90	6
RH 7	Rôle du secrétariat	150	10
RH 8	Communication fonctionnelle	90	6
RH 9	Informatique	45	3
RH 10	HSE	15	1
	TOTAL	870	58

2. Buts du programme de formation

Ce référentiel de formation vise à former des personnes aptes à exercer le métier de « RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE ».

Ils doivent réaliser diverses tâches telles que :

1. Assurer l'accueil
2. Établir la main courante
3. Faire l'opération de caisse
4. Gérer la réservation
5. Vendre les prestations, les activités de l'établissement
6. Transmettre les messages

3. Compétences visées

Compétences particulières

1. Accueillir personnellement et chaleureusement le client, assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client,
2. Répondre aux différentes attentes des clients,
3. Coordonner le travail avec les équipes
4. Gérer la facturation, l'encaissement
5. Participer à l'augmentation du chiffre d'affaire de l'établissement
6. Etablir la main courante manuelle et informatisée
7. Gérer la réservation
8. Assurer le rôle du secrétariat
9. Assurer la réception et la transmission des messages

Compétences transversales

10. Prévenir les risques environnementaux et accidents en milieu de travail
11. Manipuler correctement les outils informatiques
12. Appliquer les techniques de marketing
13. Mettre en œuvre les règles de communication en hôtellerie
14. Appliquer les règles du savoir-vivre avec les clients
15. Appliquer la comptabilité relative à la tenue de caisse
16. Utiliser efficacement les logiciels et les outils informatiques

4. Objectifs généraux

Les objectifs généraux du programme « RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE » sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés de l'énoncé des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels qu'ils regroupent.

Développer les compétences nécessaires à une exécution sécuritaire des tâches.

- Prévenir les risques environnementaux et accidents en milieu de travail.

Faire acquérir au stagiaire les connaissances de base essentielles et préalables au développement de compétences qui sont liées à l'exécution des tâches.

- Manipulation correcte des outils informatiques
- Appliquer les techniques de marketing
- Appliquer les règles du savoir-vivre avec les clients
- Appliquer la comptabilité relative à la tenue de caisse
- Utiliser efficacement les logiciels et les outils informatiques

Développer des compétences requises pour l'exécution des tâches.

- Accueillir personnellement et chaleureusement le client, assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client,
- Répondre aux différentes attentes des clients,
- Coordonner le travail avec les équipes
- Gérer la facturation, l'encaissement
- Participer à l'augmentation du chiffre d'affaire de l'établissement
- Etablir la main courante manuelle et informatisée
- Gérer la réservation
- Assurer le rôle du secrétariat
- Assurer la réception et la transmission des messages

Faire acquérir au stagiaire les compétences du domaine de la communication requises à l'exécution de tâches du métier.

- Mettre en œuvre les règles de communication en hôtellerie

LES MODULES DE FORMATION

MODULE RH1 : ACCUEIL DU CLIENT

Code : RH1	Durée : 195 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit accueillir personnellement et chaleureusement le client, assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A partir de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manuel de procédure ▪ Catalogue de prestation ▪ Fiches techniques - A l'aide de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils informatiques ▪ Connexion internet <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue correcte selon les normes ▪ Utilisation parfaite des techniques de communication (sens d'élocution, capacité d'écoute) ▪ Utilisation parfaite des outils informatiques ▪ Respect des procédures établis ▪ Description claire et précise des prestations ▪ Gestion appropriée du stress ▪ Application rigoureuse de règle de politesse et de courtoisie ▪ Proposition de solutions appropriées 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Fournir des renseignements exacts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté de la communication ▪ Formulation précise de l'interprétation et de la demande ▪ Choix approprié en fonction des besoins ▪ Précision et richesse du vocabulaire ▪ Respect du registre de langues appropriées ▪ Emploi du vocabulaire technique pertinent par rapport au sujet traité ▪ Analyse judicieuse de la demande ▪ Manifestation d'écoute et de la réceptivité ▪ Adaptation de son approche selon les personnes et de situation
B. Check in/ check out	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etablissement correcte des priorités ▪ Détermination correcte des principales tâches et de leur séquence

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaction appropriée devant les problèmes soulevés ▪ Respect de la procédure établie ▪ Démarche planifiée méthodique ▪ Utilisation correcte des outils et des procédures ▪ Utilisation efficaces d'une fonctionnalité des logiciels
C. Proposer les différents produits de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Description claire et précise des différents produits ▪ Analyse judicieuse de l'offre et de la demande ▪ Application rigoureuse de règle de politesse et de courtoisie
D. Remplir les fiches polices	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pré remplissage par le réceptionniste suivant fiche cardex (fiche client) ▪ Présentation ou explication de la fiche de police
E. Assurer le mode de paiement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir effectuer une conversion de monnaie ▪ Utilisation de TPE ▪ Savoir rendre la monnaie ▪ Différenciation des modes de paiement (bon d'agence : voucher, bon de commande société : cash/espèce, chèque, C.B)
F. Traiter les réclamations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifestation d'écoute et de la réceptivité ▪ Classement / archivage des réclamations ▪ Réponse adéquate ▪ Maîtrise de la situation ▪ Manifestation d'initiative ▪ Gestion de conflit ▪ Proposition de solutions appropriées
G. Assurer l'acheminement des bagages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des bagages ▪ Passation de consignes au bagagiste ▪ Consignation des bagages
H. Communication et expression en THR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Précision et richesse de vocabulaire ▪ Respect de règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation ▪ Respect de registre de langue approprié ▪ Clarté d'expression ▪ Qualité de la communication écrite et orale

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Fournir des renseignements exacts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de communication (verbale et non verbale) ▪ Reformulation de la demande ▪ Terminologie appropriée et vocabulaire technique ▪ Technique de communication par téléphone ▪ Utilisation des outils informatique (e-mail...) ▪ Technique de communication sur support web 	<p>L'apprenant pourrait énumérer les différents types de communication qu'il connaisse.</p> <p>A partir de la distribution des photocopies support, suivi de l'explication de l'enseignant l'apprenant pourrait aussi reconnaître les points essentiels du contenu du court.</p>
B. Check in/ check out	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des plusieurs client ▪ Gestion des appels téléphoniques simultanés ▪ Gestion des arrivés, départ individuels et groupes et walk-in (client passage) ▪ Gestion de l'arrivée et départ ▪ Recouche et chambre blanche ▪ Communication interservices avec les étages ▪ Vocabulaire technique et terminologie appropriés ▪ Utilisation des logiciels appropriés ▪ Gestion de minibar ▪ Information sur les différents services de l'hôtel ▪ Technique de reformulation de réservation en face à face ▪ Technique de facturation ▪ Gestion du délogement, de noshow 	<p>Il pourrait aussi que l'enseignant diffuse une séquence de document concernant un cas d'une demande de renseignement, et après l'apprenant fasse une mise en situation en faisant un jeu de rôle réceptionniste- client.</p> <p>Il pourrait aussi que l'enseignant montre au apprenant comment remplir les fiches techniques, ...</p>
C. Proposer les différents produits de l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de présentation et de vente ▪ Présentation des horaires et de service ▪ Technique de vente des activités et des produits annexes 	
D. Remplir les fiches polices	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition et contenu de la fiche police ▪ Technique de remplissage de fiche police 	
E. Assurer le mode de paiement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique d'encaissement ▪ Différents types des fiches techniques (bon d'agence) 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique et mode de conversion monétaire ▪ Utilisation et manipulation du TPE (vente à distance : VAD) ▪ Différent type de mode de paiements (cash/espèce, chèque, C.B) 	
F. Traiter les réclamations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de gestion de conflit ▪ Traitement de réclamation ▪ Moyen de prospection de réclamation (questionnaire de satisfaction) ▪ Gestion de réclamations sur internet (trip advisor) ▪ Technique de classement/archivage des réclamations 	
G. Assurer l'acheminement des bagages	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique et moyen d'identification des bagages (étiquette, autocollant...) ▪ Technique d'acheminement de bagages (par étage) ▪ Technique de consignation 	
H. Communication et expression en THR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Différents types de communication (écrite, verbale, non verbale) ▪ Les différents niveaux de communication, (verbale, et non verbale) ▪ Les registres de langage, particularisme, nationaux, locaux, culturel, professionnels ...) ▪ Les outils de communication (internet, intranet) ▪ La recherche d'information (outils, méthode, sources, utilisation) 	

MODULE RH2 : LES ATTENTES DES CLIENTS

Code : RH2	Durée : 60 heures
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit répondre aux différentes attentes des clients, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p>	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
<ul style="list-style-type: none"> - Individuellement (ou en groupe) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication ▪ Clés et cartes électroniques ▪ Livre de consignes (liste des événements de la journée, etc.) ▪ Brochures, dépliants, présentoirs, etc. de prestations de l'hôtel ou de produits périphériques ▪ Dossiers clients 	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation parfaite des techniques de communication (sens d'élocution, capacité d'écoute) ▪ Utilisation parfaite des outils informatiques ▪ Respect des procédures établis ▪ Description claire et précise des prestations ▪ Gestion appropriée du stress ▪ Gestion d'urgence ▪ Application rigoureuse de règle de politesse et de courtoisie ▪ Proposition de solutions appropriées 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Être à l'écoute du client, identifier ses attentes et lui manifester de l'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en compte efficacement les demandes du client en préservant la culture et les directives de l'entreprise. ▪ Prise en compte des informations utiles pour les séjours du client (conditions de séjour, tarifs, etc.). ▪ Transmission aux autres services les informations opportunes pour rendre plus agréable le séjour du client. ▪ Identification activement les particularités de la situation ou de la demande du client pour répondre à ses attentes. ▪ Adaptation de l'argumentaire de vente à la situation concrète du client.
B. Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prise en compte efficacement les demandes du client en préservant la culture et les directives de l'entreprise.

du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmission aux autres services les informations opportunes pour rendre plus agréable le séjour du client. ▪ Identification activement les particularités de la situation ou de la demande du client pour répondre à ses attentes. ▪ Adaptation de l'argumentaire de vente à la situation concrète du client.
-----------	--

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Être à l'écoute du client, identifier ses attentes et lui manifester de l'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques d'information et de communication ▪ Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil ▪ Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle 	Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles
B. Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Politique tarifaire ▪ Usage courant du logiciel de gestion hôtelière étrangère ▪ Connaissance des produits et des services hôteliers ▪ Définition de la culture d'entreprise et des services proposés ▪ Structure et organisation de l'entreprise ▪ Missions des différents services de l'hôtel ▪ Argumentaire de vente au face à face, au téléphone et à l'écrit 	

MODULE RH 3 : TECHNIQUE DE TRAVAIL AVEC LES EQUIPES

Code : RH 3	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit coordonner le travail en équipe selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement (ou en groupe) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication ▪ Organigramme de l'établissement ▪ Planigramme de rotation du personnel, horaires, services (matin, après midi, soir) ▪ Descriptif des postes par service ▪ Mallette de premiers secours <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de l'existence et l'emplacement du matériel et de la signalétique conformément aux exigences en matière de sécurité professionnelle. - Organisation du service pour obtenir le maximum d'efficacité - Connaissance des listes prévisionnelles des mouvements - Assurance des relations avec les clients conformes avec la politique de l'entreprise. 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Coordonner son activité avec celles des autres services	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec sa hiérarchie ou autres collègues à la définition des postes de travail de son service. • Mise en œuvre de qualité dans son service. • Information et/ou obtention des données sur les résultats du service.
B. Transmettre les informations au personnel ou aux services concernés	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification et transmission des messages prioritaires aux personnels des étages • Maintient avec les clients d'une attitude professionnelle conforme aux normes de l'entreprise (gentillesse, patience, courtoisie, discrétion, etc.).

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Coordonner son activité avec celles des autres services	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de planification du travail • Relations humaines dans le monde du travail (les savoirs) • Notion de l'ergonomie 	<p>Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations</p> <p>Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles</p>
B. Transmettre les informations au personnel ou aux services concernés	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques de diffusion d'information et de communication. (Affichage, téléphone, courriels, bouche à oreille, appel à réunion, média...) • Techniques d'élaboration de documents et d'élaboration de rapports 	

MODULE RH4 : FACTURATION, ENCAISSEMENT, MAIN COURANTE

Code : RH4	Durée : 120 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit gérer les facturations, l'encaissement et établir la main courante manuelle et informatisé selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication • Fichier actualisé - sous format papier ou électronique – contenant adresses, numéros de • Téléphone, horaires d'ouverture, informations sur les taux de change etc. <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manipulation et utilisation adéquats des outils ▪ Justesse de décision ▪ Exécution correcte des opérations de bases ▪ Mise en place des mesures de sécurité et de protection des comptes 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Utiliser les systèmes – registres papier ou informatiques - manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Usage courant du logiciel de gestion hôtelière • Utilisation adéquate des différents manuels
B. Effectuer le change	<ul style="list-style-type: none"> • Information sur les lieux où les clients peuvent effectuer des changes • Indication de l'implantation des banques, bureaux de change, administrations, consulat... • Information sur les règles de change des devises. • Réalisation des changes de devises et respect de la procédure adaptée.
C. Gérer la facturation	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'imputation correcte des consommations de chaque client (facture séparée, facture d'extras, etc.). • Préparation des factures des clients selon leur typologie et le respect des délais exigés (départs express, départs matinaux, etc.). • Respect des consignes relatives au règlement

	ou à la validation des factures par les clients (débiteurs, facture société, etc.).
F. connaître les différents moyens de paiement	

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Utiliser les systèmes – registres papier ou informatiques - manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations	<ul style="list-style-type: none"> • Types des registres ((facture, main courante, gestion de débiteur, le bon de commande, voucher, facture pro forma, devis...) • Remplissage des fiches et des registres 	<p>Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations</p> <p>Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles</p>
B. Effectuer le change	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Différents types de monnaie le plus courants ▪ Bureau de changes ▪ Taux de changes ▪ Mode de calcul de change ▪ Règlementation sur le change 	
D. Gérer la facturation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédures de gestion des dossiers clients ▪ Politique commerciale en matière de services (gratuits ou offerts) ▪ Procédures d'enregistrement des consommations ▪ Procédures de communication intra et inter services en matière de facturation ▪ Mode de remplissage de facture 	
F. connaître les différents moyens de paiement (rappel module****)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rappel (cash/espèce, CB, chèque) 	

MODULE RH5 : TECHNIQUE DE MARKETING

Code : RH5	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit participer à l'augmentations du chiffre d'affaire de l'établissement selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brochure ▪ Carte de visite ▪ Flyers ▪ Catalogue de prestation ▪ Internet ▪ Matériels informatiques <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application des techniques commerciales ▪ Manifestation d'attitudes favorisant des relations interpersonnelles harmonieuses 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser l'offre et de la demande	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance de politique, stratégie et objectif commerciaux
B. Réaliser une négociation commerciale et faire une communication commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance des produits à vendre ▪ Connaissance de l'argumentation de vente

ELEMENTS DE LA COMPÉTENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Analyse de l'offre et de la demande	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition de l'offre et de la demande ▪ Segmentation clientèle (homme d'affaire, touriste, famille...) ▪ Yield management 	Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles
B. Réaliser une négociation commerciale et faire une communication commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de négociation commerciale ▪ Technique de communication commerciale ▪ Contrat de vente 	

MODULE RH6 : RESERVATION

Code : RH6	Durée : 95 heures
COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit gérer la réservation selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
- Individuellement (ou en groupe)	
- A l'aide :	
<ul style="list-style-type: none">▪ Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication▪ Dossiers clients▪ Liste d'hôtels partenaires (pour les cas de « délogement externe » ou service rendu au client sans réservation)▪ Cahier des consignes	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none">▪ Respect de procédure de travail▪ Utilisation efficace des logiciels appropriés	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Mode et moyen de réservation	<ul style="list-style-type: none">▪ Sûreté des garanties de réservation et paiement▪ Recueil des informations sur les réservations.▪ Documentations relatives aux réservations appropriées
B. Planning de réservation	<ul style="list-style-type: none">▪ Optimisation et organisation de « planigramme de réservation »
C. Connaître les différents types de réservations	<ul style="list-style-type: none">▪ Identification des différents types de réservation

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Connaître les différents types de réservations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Walk- in ▪ Par téléphone ▪ Par courriel 	<p>Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations</p> <p>Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles</p>
B. Mode et moyen de réservation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de remplissage des fiches ▪ Confirmation, annulation, modification ▪ Réservation en ligne ou face à face 	
C. Planning de réservation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de planification de réservation pour les individuels et les groupes 	

MODULE RH7 : ROLE DE SECRETARIAT

Code : RH7	Durée : 150 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit assurer le rôle du secrétariat, assurer la réception et la transmission des messages selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p>	
<p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Outils informatiques • Matériels de bureau 	
<p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conservation des documents permanents et essentiels ▪ Repérage rapide de l'information dans les dossiers et dans les documents ▪ Réponse aux demandes avec rapidités et justesse ▪ Conscience professionnelle 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Assurer le suivi de la correspondance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transfert des messages ▪ Réponses correctes des e-mails ▪ Transfert des appels ▪ Suivi et rigueur dans la rédaction et transmission de messages
B. Produire des documents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinences de rédaction des lettres et des courriels c ▪ Qualité des rédactions (grammaire et orthographe, syntaxe)
C. . Coordonner la tenue d'évènements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réservation des salles et matériels nécessaires ▪ Recueil des renseignements et des informations nécessaires
D. effectuer les gestions documentaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classification et nomination des dossiers appropriés ▪ Conservation des dossiers à des endroits désignés ▪ Soustraire les documents inutiles
E. Contribuer à la gestion de ressources des matériels de bureau	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne évaluation des besoins ▪ Prise en considération de l'inventaire ▪ Prise en considération des délais de livraison

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Assurer le suivi de la correspondance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expédition de la correspondance et des envois massifs : publipostage ▪ Mise à jour des dossiers de la messagerie électronique ▪ Technique d'envoi et transmission des messages 	<p>Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations</p> <p>Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles</p>
B. Produire des documents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de rédaction des textes ▪ Production des tableaux et des graphiques ▪ Production des présentations visuelles ▪ Technique de mise en page de documents produits 	
C. Coordonner la tenue d'évènements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique de réservation de la salle, activité annexe et du matériel ▪ Prise des renseignements ▪ 	
E. effectuer les gestions documentaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classification et trie des documents ▪ Nomination des dossiers ▪ Technique de sauvegardes des dossiers électroniques 	
F. Contribuer à la gestion de ressources des matériels de bureau	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Technique d'entretien de bases des appareils ▪ Commande des matériels nécessaires. ▪ Mise à jour l'inventaire 	

MODULE RH 8 : COMMUNICATION FONCTIONNELLE

Code : RH8	Durée : 90 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit maîtriser les langues étrangères relatives à la situation professionnelle en respectant la courtoisie et le professionnalisme selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> ▪ À l'aide de documents disponibles sur le métier ▪ Avec l'appui de personnes ressources ▪ À partir de dictionnaire, de grammaire et d'outils de référence variés ▪ À partir des situations représentatives du milieu de travail <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des règles grammaticales, syntaxiques et lexicales ▪ Reconnaissance des informations particulières dans des documents courants ▪ Respect du registre de langue approprié et des règles des productions écrites ▪ Utilisation satisfaisante des procédés de communication liés à son domaine d'études ▪ Emploi du vocabulaire technique pertinent, riche et précis par rapport au sujet traité ▪ Formulation adéquate de l'interprétation des demandes à l'oral ou à l'écrit. 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Utiliser la langue orale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prononciation des mots correctement et de respect de l'intonation de la langue
B. Utiliser la langue dans le cadre spécifique de certaines activités du THR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Communiquer avec la clientèle, comprendre et s'exprimer ▪ Être capable de se présenter, de mettre en attente et de transférer un appel. ▪ Transmettre par écrit ou à l'oral un message (maîtrise du style indirect avec concordance de temps).
C. utiliser la production écrite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des règles grammaticales (accords, genre et nombre), syntaxique, ponctuation, orthographe

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Utiliser la langue orale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acquisition des règles phonétiques ▪ Formulation des phrases soutenues 	<p>Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations</p> <p>Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles</p>
B. Utiliser la langue dans le cadre spécifique de certaines activités du THR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vocabulaire et expressions adaptés à tout type de situation de travail 	
C. Faire une production écrite	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Éléments, caractéristiques d'une communication ▪ Règle grammaticales (accords, genre et nombre) 	

MODULE RH 9 : INFORMATIQUE

Code : RH 9	Durée : 45 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, l'apprenant doit manipuler correctement les outils informatiques selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent :</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement (ou en groupe) - A l'aide : <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur • Document technique <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manipulation correcte des outils informatiques 	
OBJECTIF OPÉRATIONNEL	
PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Informatique bureautique	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité en dactylo • Respect de mise en forme et mise en page • Utilisation efficace des logiciels bureautique et multimédia
B. Technique de navigation	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de norme d'envoi, de réception et de transfert des courriers électroniques • Utilisation du Facebook, Skype...
C. Manipulation des autres équipements	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation efficace des autres équipements (imprimante, photocopieuse, vidéo projecteur, scanner, fax)
D. Petite maintenance	<ul style="list-style-type: none"> • Façon d'allumer et d'étendre la machine • Façon de faire des petites maintenances de machine

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	PROPOSITION DE CONTENU	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
A. Informatique bureautique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Word ▪ Excel ▪ Power point ▪ Mode d'allumage et d'éteint de la machine ▪ Mode de sécurisation de la machine 	<p>Approches théoriques suivies de travaux pratiques ou d'observations</p> <p>Les exemples choisis en théorie doivent s'inspirer d'exemples ou de cas ou de situations réelles</p>
B. Technique de navigation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internet (e-mail) ▪ Intranet ▪ Facebook ▪ Trip advesor 	
C. Manipulation des autres équipements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprimante simple, Imprimante multifonction ▪ Photocopieuse ▪ Vidéo projecteur ▪ Scanner ▪ Onduleur 	
D. petite maintenance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mode d'allumage et d'éteint de la machine ▪ Mode de sécurisation de la machine ▪ Branchement et débranchement 	

GLOSSAIRE

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

BUTS DE LA FORMATION

Les buts du programme sont des énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour un programme de formation donné.

COMPÉTENCE

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les **compétences particulières** portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail et qui rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.
- Les **compétences transversales** portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même ; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux servent à catégoriser les compétences à faire acquérir par le stagiaire. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence.
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence.
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence.
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un

service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.

MODULE DE FORMATION

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et signifiant.

UNITÉ

Étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme de formation en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ; l'unité correspond à 15 heures de formation.