



ROYAUME DU MAROC
SECRETARIAT D'ETAT CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

SECTEUR TOURISME ET HOTELLERIE

Réception d'Hôtel (RH)

Niveau Technicien

Guide d'Évaluation

Octobre 2006



Ce document est la propriété du Secrétariat d'État chargé de la Formation Professionnelle. L'utilisation commerciale de ce document est strictement interdite.

EQUIPE DE PRODUCTION

Coordination

Projet APC	
Allal OUAHAB	<i>Directeur marocain</i>
Nicole KOBINGER	<i>Directrice canadienne</i>
Abdessamad ERRAZKI	<i>Responsable du Projet APC à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Sylvie GAGNON	<i>Conseillère technique, Projet APC Maroc</i>
Huguette PAQUET	<i>Conseillère technique en mesure et évaluation, Projet APC Maroc</i>

Conception et rédaction

Najia BOUTOUIL	<i>Formatrice, ISTAHT de Marrakech</i>
Abdessamad ERRAZKI	<i>Responsable du Projet APC à l'ISTAHT de Marrakech</i>
Abdeljalil GHARAD	<i>Formateur, ISTAHT de Marrakech</i>

Mise en page

Saïda CHBANI	<i>Secrétaire, Projet APC Maroc</i>
Huguette PAQUET	<i>Conseillère technique en mesure et évaluation, Projet APC Maroc</i>

Le présent guide d'évaluation du programme Réception d'hôtel a été produit dans le cadre du projet APC en 2004-2005 à l'ISTAHT de Marrakech, établissement de formation professionnelle du secteur Tourisme et Hôtellerie dans le cadre du volet opérationnel dudit projet.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	4
Évaluation des apprentissage et sanction des études.....	5
Renseignements généraux.....	6
Synthèse du programme d'études.....	8

TABLEAUX D'ÉVALUATION

Module 1	Métier et formation.....	9
Module 2	Exploration du milieu de travail.....	13
Module 3	Relations professionnelles	17
Module 4	Vente de services hôteliers	23
Module 5A	Allemand appliqué à la réception hôtelière.....	27
Module 5E	Espagnol appliqué à la réception hôtelière	31
Module 6	Offre touristique du Maroc	35
Module 7	Tenue de caisse	39
Module 8	Anglais appliqué à la réception d'hôtel.....	44
Module 9	Logiciel de gestion hôtelière.....	48
Module 10	Initiation au métier.....	54
Module 11	Français appliqué à la réception d'hôtel.....	59
Module 12	Intervention en matière de sécurité.....	63
Module 13	Réservations.....	67
Module 14	Clientèle individuelle.....	72
Module 15	Clientèle de groupe.....	78
Module 16	Clôture journalière et vérification de nuit.....	83
Module 17	Recherche d'emploi.....	87
Module 18	Intégration au Marché du Travail.....	92

INTRODUCTION

Les établissements d'enseignement et le Secrétariat d'État chargé de la formation professionnelle partagent les responsabilités liées à l'évaluation des apprentissages découlant des programmes d'études professionnelles. Les objectifs établis pour un programme s'accompagnent de critères, qui sont sélectionnés pour l'évaluation des apprentissages aux fins de sanction, et auxquels on donne un caractère prescriptif. De plus, l'approche par compétences (APC) précise que chaque compétence doit faire l'objet d'une évaluation, et que les résultats doivent être exprimés sous forme de succès ou d'échec.

Le Secrétariat d'État chargé de la Formation Professionnelle (SEFP) a notamment comme responsabilité, en ce qui a trait à l'évaluation des apprentissages, de produire des outils d'évaluation conformes à l'approche d'élaboration de programmes d'études par compétences. La production de ces outils, qui accompagnent le programme d'études professionnelles, se fait dans une perspective de planification globale de la formation, d'une part en réponse aux exigences du marché du travail et, d'autre part, selon une vision intégrée favorisant à la fois la mise en œuvre des programmes et une action éducative cohérente et signifiante. Le matériel d'évaluation ainsi fourni doit permettre de rendre compte de l'acquisition des compétences visées par les programmes, aux fins de la qualification des stagiaires, et de répondre à la préoccupation du système éducatif d'assurer la comparabilité de la formation dans l'ensemble des établissements d'enseignement autorisés à offrir un programme donné. Rappelons, par ailleurs, que dans la perspective d'une formation qualifiant la personne pour l'exercice d'une profession, on vise un niveau d'acquisition des compétences énoncées dans le programme qui correspond à celui attendu au seuil d'entrée sur le marché du travail.

ÉVALUATION DES APPRENTISSAGE ET SANCTION DES ÉTUDES

La compétence, en formation professionnelle, se définit comme le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser, qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs. Puisque la compétence se définit de façon multidimensionnelle, son évaluation se doit de l'être également, toutes les dimensions importantes d'une compétence sont donc considérées au moment d'en évaluer l'acquisition. Ainsi, l'évaluation porte sur les connaissances, les habiletés, les perceptions et les attitudes sur lesquelles se fonde la compétence. Tous les critères de performance d'un programme doivent être atteints et évalués en cours de formation ou aux fins de sanction.

Le mode d'évaluation privilégié en formation professionnelle est de type critérié. Cette évaluation permet d'établir si le stagiaire a atteint le niveau requis, en matière de performance, au regard d'une tâche et ce, en fonction de critères précis. Il s'agit donc de vérifier dans quelle mesure un stagiaire a atteint une compétence déterminée dans le programme d'études, selon les critères de performance du programme et selon les critères définis pour l'évaluation aux fins de sanction, en évitant de le situer par rapport à ses pairs ou à un groupe.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le présent document comporte :

- les tableaux d'analyse du programme qui présentent les objets possibles d'évaluation et les aspects observables ou les thèmes de connaissances ;
- les tableaux de spécifications qui présentent les objets d'évaluation retenus aux fins de sanction, les aspects observables ou les thèmes de connaissances et les éléments critères ou les éléments de connaissances sur lesquels on se base pour juger de la performance évaluée, la pondération accordée à chaque critère est indiquée ;
- le rapport de données recueillies dans lequel est décrit la tâche à effectuer, les précisions sur l'évaluation, la préparation de l'épreuve, s'il y a lieu, ainsi que le seuil de réussite. Ces descriptions visent à uniformiser le niveau de complexité des épreuves et à soutenir l'élaboration des épreuves administrées dans les établissements d'enseignement ;
- pour chaque épreuve pratique, il y a une fiche d'évaluation qui précise quelques fois certains éléments critères sous forme d'éléments d'observation. Ces fiches peuvent aussi faire mention de tolérance acceptée.

RÉCEPTION D'HÔTEL

Année d'approbation	2005
Type de sanction :	Diplôme de Réceptionniste en Hôtellerie
Nombre d'unités :	72
Nombre de modules :	18
Durée totale :	1080

SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

N° Module	Titre du module	Code	Durée (heures)
01	Métier et formation	RH 01	30
02	Exploration du milieu de travail	RH 02	60
03	Relations professionnelles	RH 03	45
04	Vente de services hôteliers	RH 04	30
05A	Allemand appliqué à la réception hôtelière ou	RH 05A	45
05E	Espagnol appliqué à la réception hôtelière	RH 05E	60
06	Offre Touristique du Maroc	RH 06	45
07	Tenue de caisse	RH 07	60
08	Anglais appliqué à la réception hôtelière	RH 08	75
09	Logiciel de gestion hôtelière	RH 09	90
10	Initiation au métier	RH 10	60
11	Français appliqué à la réception hôtelière	RH 11	30
12	Intervention en matière de sécurité	RH 12	30
13	Réservations	RH 13	135
14	Clientèle individuelle	RH 14	105
15	Clientèle de groupe	RH 15	75
16	Clôture journalière et vérification de nuit	RH 16	15
17	Recherche d'emploi	RH 17	90
18	Intégration au travail	RH 18	30

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 01
N° et titre du module	01 – Métier et Formation	Durée	1 heure
Comportement attendu	Décrire le métier et la démarche de formation		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
S'informer sur le marché du travail dans le domaine de l'hôtellerie.	20%	---	Informations recueillies sur le marché du travail.	P
S'informer de la nature et des exigences de l'emploi de réceptionniste d'hôtel.	20%	25	Informations recueillies sur la nature et les exigences de l'emploi.	P
Présenter les données lors d'une rencontre de groupe.	10%	---	Présentation des données.	P
Déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances pour pratiquer le métier.	20%	20	Rapport sur les habiletés, les aptitudes et les connaissances.	P
S'informer sur le projet de formation.	10%	10	Informations recueillies sur le projet de formation.	P
Déterminer ses forces et ses faiblesses au regard du métier de réceptionniste d'hôtel	20%	45	Rapport de ses forces et de ses faiblesses.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 01
N° et titre du module	01 – Métier et formation	Durée	1 heure
Comportement attendu	Décrire le métier et la démarche de formation		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments-critères	Pond.
S'informer de la nature et des exigences de l'emploi de réceptionniste d'hôtel.	Pt	1 Informations recueillies sur la nature et les exigences de l'emploi.	25	1.1 Informations judicieuses sur la nature de l'emploi.	10
				1.2 Informations judicieuses sur les exigences de l'emploi.	15
Déterminer les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour pratiquer le métier	Pt	2 Rapport sur les habiletés, les aptitudes et les connaissances	20	2.1 Détermination judicieuse des habiletés, des aptitudes et des connaissances nécessaires.	20
S'informer sur le projet de formation.	Pt	3 Informations recueillies sur le projet de formation.	10	3.1 Informations judicieuses sur les compétences.	5
				3.2 Informations précises sur les types d'évaluation.	5
Déterminer ses forces et ses faiblesses au regard du métier de réceptionniste d'hôtel	Pt	4 Rapport sur ses forces et ses faiblesses	45	4.1 Détermination juste de ses forces	15
				4.2 Détermination juste de ses faiblesses	10
				4.3 Détermination correcte de moyens à prendre pour améliorer ses faiblesses.	20

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 01
N° et titre du module	01 – Métier et formation	Durée	1 heure
Comportement attendu	Décrire le métier et la démarche de formation		

Description de la tâche	La tâche consiste à élaborer deux rapports : un premier qui précise la nature et les exigences de l'emploi, les habiletés, les aptitudes et les connaissances nécessaires au métier et un autre qui précise certaines données sur le projet de formation et sur ses forces et ses faiblesses.
Nombre de stagiaires	Tous les stagiaires.
Durée de l'épreuve	1 heure.
Seuil de réussite	80 points.
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	Gabarits des rapports.
Consignes particulières	<p>On doit préparer un gabarit des rapports afin que les stagiaires présentent tous le même type de rapport. Le premier gabarit doit contenir les rubriques suivantes :</p> <p>Pratique du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> – nature de l'emploi ; – exigences de l'emploi ; – habiletés, aptitudes et connaissances. <p>Le deuxième gabarit doit contenir les rubriques suivantes :</p> <p>Projet de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> – les compétences ; – les types d'évaluation. – <p>Forces et faiblesses au regard du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> – forces ; – faiblesses ; – moyens pour s'améliorer.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL		
N° 01 – Métier et formation		Code du module : RH - 01
Version A		
Nom stagiaire :		
Établissement :		RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve :		RÉUSSITE <input type="checkbox"/> ÉCHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur :		

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIÈRE ÉTAPE : Information sur la nature et les exigences de l'emploi de réceptionniste d'hôtel.			
1 Informations recueillies sur la nature et les exigences de l'emploi.			
1.1 Informations judicieuses sur la nature de l'emploi.			0 10
1.2 Informations judicieuses sur les exigences de l'emploi.			0 15
DEUXIÈME ÉTAPE : Détermination des habiletés, des aptitudes et des connaissances pour pratiquer le métier.			
2 Rapport sur les habiletés, les aptitudes et les connaissances.			
2.1 Détermination judicieuse des habiletés, des aptitudes et des connaissances nécessaires.			0 20
TROISIÈME ÉTAPE : Information sur le projet de formation.			
3 Informations recueillies sur le projet de formation.			
3.1 Informations judicieuses sur les compétences.			0 05
3.2 Informations précises sur les types d'évaluation.			0 05
QUATRIÈME ÉTAPE : Détermination de ses forces et de ses faiblesses au regard du métier de réceptionniste d'hôtel.			
4 Rapport sur ses forces et ses faiblesses.			
4.1 Détermination juste de ses forces.			0 15
4.2 Détermination juste de ses faiblesses.			0 10
4.3 Détermination correcte de moyens à prendre pour améliorer ses faiblesses.			0 25
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 02
N° et titre du module	02 – Exploration en milieu de travail	Durée	60 heures
Comportement attendu	Explorer le milieu de travail.		

Objets possibles	Appr. %	Éval.	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Préparer son séjour en milieu de travail.	10%	---	Recueil de données relatives au stage et à l'organisation de l'entreprise Description des tâches prévues.	P
Visiter les divers départements de l'hôtel.		20	Description des départements.	P
Observer les activités et le personnel de la réception.		30	Respect des règlements de l'entreprise.	P
Participer à des tâches élémentaires à la réception.		10	Exécution des tâches élémentaires.	P
Remplir le journal de bord.		40	Qualité du journal de bord.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE


Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 02
N° et titre du module	02 – Exploration en milieu de travail	Durée	2 heures
Comportement attendu	Explorer le milieu de travail.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Visiter les divers départements de l'hôtel.	Pt	1 Description des départements.	20	1.1 Description juste de chacun des départements de l'hôtel.	20
Observer les activités et le personnel de la réception.	Ps	2 Respect des règlements de l'entreprise.	30	2.1 Attitudes et comportements professionnels corrects.	15
				2.2 Habilités de communication appropriées.	15
Participer à des tâches élémentaires à la réception.	Ps	3 Exécution des tâches élémentaires.	10	3.1 Exécution acceptable des tâches élémentaires.	10
Remplir le journal de bord.	Pt	4 Qualité du journal de bord.	40	4.1 Rubriques remplies correctement.	15
				4.2 Description claire et précise des tâches exécutées.	15
				4.3 Journal de bord propre et lisible.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 02
N° et titre du module	02 – Exploration en milieu de travail	Durée	2 heures
Comportement attendu	Explorer le milieu de travail.		

Description de la Tâche	La tâche consiste à observer des activités de la réception d'hôtel pendant le stage, à respecter les règlements de l'entreprise et à consigner des données sur les tâches observées ou exécutées dans un journal de bord.
Nombre de stagiaires	Tous les stagiaires.
Durée de l'épreuve	2 heures.
Seuil de réussite	70 points
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	Journal de bord
Consignes particulières	

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL		Code du module : RH - 02
N° 02 – Exploration en milieu de travail		
Version A		
Nom stagiaire : _____		
Établissement : _____		RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____		REUSSITE ECHEC
Signature du formateur : _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Visite des divers départements de l'hôtel.			
1 Description des départements.			
1.1 Description juste de chacun des départements de l'hôtel.			0 20
DEUXIEME ETAPE : Observation des activités et du personnel de la réception.			
2 Respect des règlements de l'entreprise.			
2.1 Attitudes et comportements professionnels corrects : – assiduité ; – ponctualité ; – travail d'équipe ; – initiative ; – sens des responsabilités ; – volonté d'apprendre.			0 15
2.2 Habilités de communication appropriées : – communication orale ; – communication éc			0 15
TROISIEME ETAPE : Participation à des tâches élémentaires à la réception.			
3 Exécution des tâches élémentaires.			
3.1 Compétences acceptables.			0 10
QUATRIÈME ÉTAPE : Remplissage du journal de bord.			
4 Qualité du journal de bord.			
4.1 Rubriques remplies correctement.			0 15
4.2 Description claire et précise des tâches exécutées.			0 15
4.3 Journal de bord propre et lisible.			0 15
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 70 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 03
N° et titre du module	03 – Relations professionnelles	Durée	45 heures
Comportement attendu	Établir des relations professionnelles		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Observer les règles d'hygiène personnelle.	20%	10	Application des règles d'hygiène.	P
Interagir au sein de l'équipe de travail.	30%	30	Communication au sein de l'équipe de travail.	P
Traiter les appels téléphoniques.	20%	30	Application du protocole téléphonique. Traitement des demandes du client. Gestion du temps.	P
Traiter les plaintes.	30%	30	Application des règles de déontologie en hôtellerie.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 03
N° et titre du module	03 – Relations professionnelles	Durée	30 minutes
Comportement attendu	Établir des relations professionnelles		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments-critères	Pond.
Observer les règles d'hygiène personnelle.	Pt	1 Application des règles d'hygiène.	10	1.1 Port de vêtements appropriés.	5
				1.2 Propreté et hygiène personnelles irréprochables.	5
Interagir au sein de l'équipe de travail.	Ps	2 Communication au sein de l'équipe de travail	30	2.1 Écoute attentive.	5
				2.2 Réponse précise à la demande.	5
				2.3 Réaction appropriée.	5
				2.4 Coordination appropriée inter service.	5
				2.5 Maîtrise des moyens de communication.	10
Traiter les appels téléphoniques.	Ps	3 Application du protocole téléphonique.	20	3.1 Présentation de manière à guider la conversation.	5
				3.2 Articulation convenable.	5
				3.3 Communication positive.	5
				3.4 Prise de congé appropriée.	5
	Ps	4 Traitement des demandes du client.	10	4.1 Établissement et transmission corrects du message.	5
				4.2 Traitement appropriée de la demande de réveil.	5

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 03
N° et titre du module	03 – Relations professionnelles	Durée	30 minutes
Comportement attendu	Établir des relations professionnelles		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments-critères	Pond.
Traiter les plaintes.	Ps	5 Gestion du temps.	5	5.1 Gestion efficace du temps de réponse.	5
	Ps	6 Application des règles de déontologie en hôtellerie.	25	6.1 Écoute attentive.	10
				6.2 Création d'un climat de confiance.	10
				6.3 Solutions appropriées.	5

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'Hôtel	Code	RH - 03
N° et titre du module	03 – Relations professionnelles	Durée	30 minutes
Comportement attendu	Établir des relations professionnelles		

Description de la tâche	La tâche consiste à appliquer les règles d'hygiène personnelle, à interagir dans une équipe de travail et à traiter des appels téléphoniques et des plaintes.
Nombre de stagiaires	Partie I : 4 stagiaires Partie II : 1 stagiaire
Durée de l'épreuve	Partie I : 15 minutes Partie II : 15 minutes
Seuil de réussite	85 points
Précisions sur les éléments critères	2.5 À cet élément on évaluera comme moyens de communication le téléphone et le fax (télécopie) 3.1 À cet élément on évaluera l'identification du service et de l'hôtel, les salutations et la demande du désir du client 3.4 À cet élément on évaluera les remerciements, les souhaits appropriés et le raccrochement de l'appareil après le client
Matériel nécessaire	Téléphone Télécopieur (fax) Mises en situation
Consignes particulières	L'épreuve se divise en deux parties : à la première partie, le formateur évalue l'application des règles d'hygiène personnelle et l'interaction dans l'équipe de travail lors d'une simulation de travail en équipe; à la deuxième partie, on évalue le traitement des appels téléphoniques et des plaintes au moyen de diverses mises en situation. Le formateur doit prévoir des simulations de travail d'équipe. Le formateur doit prévoir des mises en situation.

FICHE D'ÉVALUATION

RECEPTION D'HOTEL		
N° 03 – Relations professionnelles		Code du module : RH - 03
Version A		
Nom stagiaire : _____		
Établissement : _____		RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____	REUSSITE	ECHEC
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____		

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I			
PREMIÈRE ÉTAPE : Observation des règles d'hygiène personnelle.			
1 Application des règles d'hygiène.			
1.1 Port de vêtements appropriés.			0 05
1.2 Propreté et hygiène personnelles irréprochables.			0 05
DEUXIÈME ÉTAPE : Interaction au sein de l'équipe de travail.			
2 Communication au sein de l'équipe de travail.			
2.1 Écoute attentive.			0 05
2.2 Réponse précise à la demande.			0 05
2.3 Réaction appropriée.			0 05
2.4 Coordination appropriée inter service.			0 05
2.5 Maîtrise des moyens de communication :			0 10
– téléphone;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– télécopie (fax).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PARTIE II			
TROISIÈME ÉTAPE : Traitement des appels téléphoniques.			
3 Application du protocole téléphonique.			
3.1 Présentation de manière à guider la conversation :			0 05
– identification du service et de l'hôtel;			
– salutations;			
– demande du désir du client.			

OBSERVATION	OUI NON	RÉSULTAT
3.2 Articulation convenable.		0 05
3.3 Communication positive.		0 05
3.4 Prise de congé appropriée : – remerciements; – raccrochement de l'appareil après le client.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 05
4 Traitement des demandes du client.		
4.1 Établissement et transmission corrects du message.		0 05
4.2 Traitement appropriée de la demande de réveil.		0 05
5 Gestion du temps.		
5.1 Gestion efficace du temps de réponse.		0 05
QUATRIÈME ETAPE : Traitement des plaintes.		
6 Application des règles de déontologie en hôtel.		
6.1 Écoute attentive.		0 10
6.2 Création d'un climat de confiance.		0 10
6.3 Solutions appropriées.		0 05
TOTAL:		/100
Seuil de réussite : 85 points		

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 04
N° et titre du module	04 – Vente des services hôteliers	Durée	30 heures
Comportement attendu	Vendre des services hôteliers		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre connaissance des services offerts par l'établissement.	20 %	---	Structure des services hôteliers. Catégories des hôtels en fonction des services offerts par la concurrence.	C
Cibler les besoins de la clientèle.	20 %	---	Différenciation des divers types de clients en fonction de leurs besoins et de leurs attentes.	C
Proposer des services hôteliers.	20 %	65	Création d'un climat de confiance. Qualité de la présentation des services hôteliers. Satisfaction de la clientèle.	P
Conclure une vente.	20 %	20	Conclusion selon le type de vente.	P
Assurer un suivi après vente.	20 %	15	Actualisation de la documentation auprès des services hôteliers.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE


Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 04
N° et titre du module	04 – Vente des services hôteliers	Durée	20 minutes
Comportement attendu	Vendre des services hôteliers		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments-critères	Pond.
Proposer des services hôteliers.	Ps	1 Création d'un climat de confiance.	20	1.1 Accueil chaleureux.	10
				1.2 Attitudes professionnelles.	10
	2 Qualité de la présentation des services hôteliers.	45	2.1 Connaissance parfaite du produit offert.	20	
			2.2 Offre répondant aux besoins de la clientèle.	25	
Conclure une vente.	Ps	3 Conclusion selon le type de vente.	20	3.1 Satisfaction complète de la clientèle.	20
Assurer un suivi après vente.	Ps	4 Actualisation de la documentation auprès des services hôteliers.	15	4.1 Établissement des formulaires conforme aux services rendus et au mode de paiement.	15

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 04
N° et titre du module	04 – Vente des services hôteliers	Durée	20 minutes
Comportement attendu	Vendre des services hôteliers		

Description de la tâche	La tâche consiste à vendre certains produits hôteliers et à assurer un suivi.
Nombre de stagiaires	1 stagiaire.
Durée de l'épreuve	20 minutes.
Seuil de réussite	80 points.
Précisions sur les éléments critères	1.2 À cet élément on évaluera le sourire, la tenue impeccable, l'écoute attentive et la reformulation adéquate. 4.1 À cet élément on évaluera l'établissement de la facture, la tenue de la caisse selon le mode de paiement et la conclusion selon le type de vente.
Matériel nécessaire	Comptoir d'accueil Tableau des chambres (<i>room rack</i>) Différents formulaires comme : cardex, factures, passeport hôtel, fiche client, note de débit, machine à carte de crédit.
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir organiser des jeux de rôles. Le formateur doit prévoir des mises en situation pour les personnes qui tiendront le rôle de clients

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 04 – Vente de services hôteliers

Code du module : RH 04

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Proposition de services hôteliers.			
1 Création d'un climat de confiance.			
1.1 Accueil chaleureux.			0 10
1.2 Attitudes professionnelles.			
– Sourire ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 10
– tenue impeccable ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– écoute attentive ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– reformulation adéquate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Qualité de la présentation des services hôteliers.			
2.1 Connaissance parfaite du produit offert.			0 20
2.2 Offre répondant aux besoins de la clientèle.			0 25
DEUXIÈME ÉTAPE : Conclusion de la vente.			
3 Conclusion selon le type de vente.			
3.1 Satisfaction complète de la clientèle.			0 20
TROISIÈME ÉTAPE : Suivi après la vente.			
4 Actualisation de la documentation auprès des services hôteliers.			
4.1 Établissement des formulaires conformes aux services rendus et au mode de paiement :			0 15
– établissement de la facture ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– tenue de caisse selon le paiement ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– conclusion selon le type de vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH – 05A
N° et titre du module	05A – Allemand appliqué à la réception.	Durée	45 heures
Comportement attendu	Communiquer en allemand dans une réception d'hôtel.		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Utiliser le vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.	40%	20	Utilisation du vocabulaire approprié.	P
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.	30%	40	Utilisation des expressions et des formules d'usage.	P
Rédiger des documents simples : – messages ; – réservations ; – factures.	30%	40	Rédaction de différents documents simples.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH – 05A
N° et titre du module	05A – Allemand appliqué à la réception.	Durée	35 minutes
Comportement attendu	Communiquer en allemand dans une réception d'hôtel.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Utiliser le vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.	Ps	1 Utilisation du vocabulaire approprié.	20	1.1 Compréhension juste des mots.	10
				1.2 Prononciation adéquate des mots.	10
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.	Ps	2 Utilisation des expressions et des formules d'usage.	40	2.1 Utilisation correcte des expressions.	15
				2.2 Utilisation correcte des formules d'usage et de politesse.	15
				2.3 Pertinence des mots-clés.	10
Rédiger des documents simples : – messages ; – réservations ; – factures.	Pt	3 Rédaction de différents documents simples.	40	3.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.	10
				3.2 Présence de tous les éléments pertinents.	10
				3.3 Cohérence de la rédaction.	10
				3.4 Absences d'erreurs dans les données écrites.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH – 05A
N° et titre du module	05A – Allemand appliqué à la réception.	Durée	35 minutes
Comportement attendu	Communiquer en allemand dans une réception d'hôtel.		

Description de la tâche	La tâche consiste à utiliser un vocabulaire employé dans une réception d'hôtel, à utiliser des expressions et des formules simples et à rédiger des documents simples.
Nombre de stagiaires	Partie I : 1 stagiaire, Partie II : Tous
Durée de l'épreuve	Partie I : 5 minutes Partie II : 30 minutes
Seuil de réussite	70 points
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	
Consignes particulières	L'épreuve se divise en deux parties : à la partie I on évalue le vocabulaire, les expressions et les formules d'usage pendant une conversation; à la partie II on évalue la rédaction d'un document simple. Le formateur doit prévoir des mises en situations simples pour évaluer le vocabulaire, les expressions et les formules d'usage en plus de prévoir leur faire rédiger soit une note de service, soit une transmission de message téléphonique, soit une facture.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 05A – Allemand appliqué à la réception.	Code du module : RH – 05A
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement :	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve :	REUSSITE ECHEC
Signature du formateur : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I			
PREMIERE ETAPE : Utilisation du vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.			
1 Utilisation du vocabulaire approprié.			
1.1 Compréhension juste des mots.			0 10
1.2 Prononciation adéquate des mots.			0 10
DEUXIEME ETAPE : Utilisation des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.			
2 Utilisation des expressions et des formules d'usage.			
2.1 Utilisation correcte des expressions.			0 15
2.2 Utilisation correcte des formules d'usage et de politesse.			0 15
2.3 Pertinence des mots-clés.			0 10
PARTIE II			
TROISIEME ETAPE : Rédaction de documents simples.			
3 Rédaction de différents documents simples.			
3.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.			0 10
3.2 Présence de tous les éléments pertinents.			0 10
3.3 Cohérence de la rédaction.			0 10
3.4 Absences d'erreurs dans les données écrites.			0 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 70 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH – 05E
N° et titre du module	05E – Espagnol appliqué à la réception.	Durée	45 heures
Comportement attendu	Communiquer en espagnol dans une réception d'hôtel.		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Utiliser le vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.	40%	20	Utilisation du vocabulaire approprié.	P
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.	30%	40	Utilisation des expressions et des formules d'usage.	P
Rédiger des documents simples : – messages ; – réservations ; – factures.	30%	40	Rédaction de différents documents simples.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE


Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH – 05E
N° et titre du module	05E – Espagnol appliqué à la réception.	Durée	35 minutes
Comportement attendu	Communiquer en espagnol dans une réception d'hôtel.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Utiliser le vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.		1 Utilisation du vocabulaire approprié.	20	1.1 Compréhension juste des mots.	10
				1.2 Prononciation adéquate des mots.	10
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.		2 Utilisation des expressions et des formules d'usage.	40	2.1 Utilisation correcte des expressions.	15
				2.2 Utilisation correcte des formules d'usage et de politesse.	15
				2.3 Pertinence des mots-clés.	10
Rédiger des documents simples : – messages ; – réservations ; – factures.		3 Rédaction de différents documents simples.	40	3.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.	10
				3.2 Présence de tous les éléments pertinents.	10
				3.3 Cohérence de la rédaction.	10
				3.4 Absence d'erreurs dans les données écrites.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH – 05E
N° et titre du module	05E – Espagnol appliqué à la réception.	Durée	35 minutes
Comportement attendu	Communiquer en espagnol dans une réception d'hôtel.		

Description de la tâche	La tâche consiste à utiliser un vocabulaire employé dans une réception d'hôtel, à utiliser des expressions et des formules simples et à rédiger des documents simples.
Nombre de stagiaires	Partie I : 1 stagiaire, Partie II : Tous
Durée de l'épreuve	Partie I : 5 minutes Partie II : 30 minutes
Seuil de réussite	70 points
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	
Consignes particulières	L'épreuve se divise en deux parties : à la partie I on évalue le vocabulaire, les expressions et les formules d'usage pendant une conversation; à la partie II on évalue la rédaction d'un document simple. Le formateur doit prévoir des mises en situations simples pour évaluer le vocabulaire, les expressions et les formules d'usage en plus de prévoir leur faire rédiger soit une note de service, soit une transmission de message téléphonique, soit une facture.

FICHE D'EVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 05E – Espagnol appliqué à la réception.	Code du module : RH – 5E
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement :	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____	REUSSITE <input type="checkbox"/> ECHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____	

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I			
PREMIERE ETAPE : Utilisation du vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.			
1 Utilisation du vocabulaire approprié.			
1.1 Compréhension juste des mots.			0 10
1.2 Prononciation adéquate des mots.			0 10
DEUXIEME ETAPE : Utilisation des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.			
2 Utilisation des expressions et des formules d'usage.			
2.1 Utilisation correcte des expressions.			0 15
2.2 Utilisation correcte des formules d'usage et de politesse.			0 15
2.3 Pertinence des mots-clés.			0 10
PARTIE II			
TROISIEME ETAPE : Rédaction de documents simples			
3 Rédaction de différents documents simples.			
3.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.			0 10
3.2 Présence de tous les éléments pertinents.			0 10
3.3 Cohérence de la rédaction.			0 10
3.4 absences d'erreurs dans les données écrites.			0 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 70 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 06
N° et titre du module	06 – Offre Touristique du Maroc	Durée	60 heures
Comportement attendu	Caractériser l'offre touristique du Maroc.		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Rassembler l'information pertinente.	20%	---	Recueil d'information.	P
Répondre aux questions de la clientèle relatives aux services utilisés hors hôtel.	20%	45	Interprétation des demandes. Réponses aux demandes.	P
Informar la clientèle sur les attraits, les activités et les événements culturels et touristiques du Maroc.	40%	55	Interprétation des besoins. Offre des services.	P
Répondre aux demandes d'information relatives à la société marocaine.	20%	---	Interprétation des demandes. Réponses aux demandes.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE


Titre de la filière

Réception d'hôtel

Code

RH - 06

N° et titre du module

06 – Offre Touristique du Maroc

Durée

20 minutes

Comportement attendu

Caractériser l'offre touristique du Maroc.

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Répondre aux questions de la clientèle relatives aux services utilisés hors hôtel.	Ps	1 Interprétation des demandes.	10	1.1 Interprétation juste du service recherché.	10
	Ps	2 Réponses aux demandes.	35	2.1 Orientation appropriée vers le service demandé à l'aide d'un plan de la ville.	15
				2.2 Évaluation juste de la durée du déplacement.	10
Informers la clientèle sur les attraits, les activités et les événements culturels et touristiques du Maroc.	Ps	3 Interprétation des besoins.	35	2.3 Évaluation appropriée du coût du déplacement en taxi.	10
				3.1 Description précise des attraits et des activités.	20
	Ps	4 Offre des services.	20	3.2 Orientation appropriée vers un lieu géographique.	15
				4.1 Présentation correcte des excursions ou des forfaits offerts.	20

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 06
N° et titre du module	06 – Offre Touristique du Maroc	Durée	20 minutes
Comportement attendu	Caractériser l'offre touristique du Maroc.		

Description de la tâche	La tâche consiste à donner de l'information à un client sur un service demandé, exemple : blanchisserie, banque, bureau de change, restauration, etc., et sur des attraits touristiques ainsi que sur des forfaits.
Nombre de stagiaires	1 stagiaire
Durée de l'épreuve	20 minutes
Seuil de réussite	75 points
Précisions sur les éléments critères	Plan de la ville et de la région. Dépliant publicitaires sur les attractions et les divers forfaits.
Matériel nécessaire	
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir des mises en situations et des jeux de rôles.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 06 – Offre touristique du Maroc	Code du module : RH 06
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement :	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve :	REUSSITE <input type="checkbox"/> ECHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____	

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Réponses aux questions de la clientèle relatives aux services utilisés hors hôtel.			
1 Interprétation des demandes.			
1.1 Interprétation juste du service recherché.			0 10
2 Réponses aux demandes.			
2.1 Orientation appropriée vers le service demandé à l'aide d'un plan de la ville.			0 15
2.2 Évaluation juste de la durée du déplacement.			0 10
2.3 Évaluation appropriée du coût du déplacement en taxi.			0 10
DEUXIEME ETAPE : Information à la clientèle sur les attraits, les activités et les événements culturels et touristiques du Maroc.			
3 Interprétation des besoins.			
3.1 Description précise des attraits et des activités.			0 20
3.2 Orientation appropriée vers un lieu géographique.			0 15
4 Offre des services.			
4.1 Présentation correcte des excursions ou des forfaits offerts			0 20
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la Filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 07
N° et Titre du Module	07 – Tenue de caisse	Durée	45 heures
Comportement Attendu	Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse.		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Vérifier le fonds de caisse.	10	---	Calcul du montant de la caisse. Procédure d'approvisionnement de la caisse.	P
Changer des devises étrangères.	20	10	Vérification du taux de change. Application de la méthode de conversion.	P
Calculer et enregistrer des frais.	20	30	Inscription des opérations courantes. Vérification de la note d'hôtel. Classement des pièces justificatives.	P
Percevoir des paiements.	20	25	Encaissement des paiements. Traitement des situations problématiques.	P
Concilier des comptes de caisse.	10	---	Vérification des transactions. Préparation du dépôt interne.	P
Effectuer des opérations liées à la vérification de nuit.	20	35	Vérification et rapprochement des opérations. Vérification des limites de crédit. Rapport journalier des transactions.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 07
N° et titre du module	07 – Tenue de caisse	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Changer des devises étrangères.	Pt	1 Application de la méthode de conversion.	10	1.1 Conversion exacte des devises.	10
Calculer et enregistrer des frais.	Pt	2 Inscription des opérations courantes.	10	2.1 Report correct des transactions dans le journal selon les pièces justificatives.	10
		3 Vérification de la note d'hôtel.	10	3.1 Présence de tous les éléments.	10
		4 Classement des pièces justificatives.	10	4.1 Classement de tous les bons de prestation par note d'hôtel.	10
		Percevoir des paiements.	Ps	5 Encaissement des paiements.	15
6 Traitement des situations problématiques.	10			6.1 Attitude professionnelle.	5
				6.2 Traitement approprié de la situation problématique.	5
Effectuer des opérations liées à la vérification de nuit.	Pt	7 Vérification et rapprochement des opérations.	20	7.1 Vérification des inscriptions sur les pièces justificatives.	10
				7.2 Rapprochement des différents montants sur les documents.	10
		8 Vérification des limites de crédit.	05	8.1 Contrôle adéquat des crédits accordés au client.	5
		9 Rapport journalier des transactions.	10	9.1 Inscription précise de toutes les ventes sur le rapport journalier.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Comportement attendu	Code	RH - 07
N° et titre du module	07 – Tenue de caisse	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse.		

Description de la tâche	La tâche consiste à échanger des devises, à calculer et enregistrer des frais, à percevoir des paiements et à établir un journal de vente.
Nombre de stagiaires	Partie I : tous les stagiaires, Partie II : 1 stagiaire à la fois.
Durée de l'épreuve	Partie I : 15 minutes, Partie II : 10 minutes
Seuil de réussite	85 points
Précisions sur les éléments critères	2.1 À cet élément, on évaluera le type de pension et les extras. 5.1 À cet élément, on évaluera les types de paiements : comptant, chèques, carte de crédits et vouchers. 7.1 À cet élément, on évaluera les bons de prestation, le journal et les factures.
Matériel nécessaire	Devises Cartes de crédit Vouchers Chèques, Journaux de main courante Factures Bons de prestation Calculatrice Taux de change Lecteur de validation de cartes de crédit.
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir des mises en situation et des jeux de rôle. L'épreuve se divise en deux parties : La Partie I comprend la conversion des devises, le calcul et l'enregistrement des frais et les opérations de vérification; la Partie II comprend la perception des paiements et les opérations liées à la vérification de nuit.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 07 – Tenue de caisse	Code du module : RH - 07
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement :	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve :	REUSSITE ECHEC
Signature du formateur : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I			
PREMIERE ETAPE : Changement de devises étrangères.			
1 Application de la méthode de conversion.			
1.1 Conversion exacte des devises.			0 10
DEUXIEME ETAPE : Calcul et enregistrement des frais.			
2 Inscription des opérations courantes.			
2.1 Report correct des transactions dans le journal selon les pièces justificatives :			0 10
– type de pension ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– extras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Vérification de la note d'hôtel.			
3.1 Présence de tous les éléments.			0 10
4 Classement des pièces justificatives.			
4.1 Classement de tous les bons de prestation par note d'hôtel.			0 10
PARTIE II			
TROISIEME ETAPE : Perception des paiements.			
5 Encaissement des paiements.			
5.1 Traitement approprié des différents modes de paiement :			0 15
– comptant;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– chèques;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– carte de crédit;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– voucher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
6 Traitement des situations problématiques.			
6.1 Attitude professionnelle.			0 05
6.2 Traitement approprié de la situation problématique.			0 05
QUATRIÈME ÉTAPE : Exécution des opérations liées à la vérification de nuit.			
7 Vérification et rapprochement des opérations.			
7.1 Vérification des inscriptions sur les pièces justificatives : – bons de prestation ; – journal ; – factures.		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 10
7.2 Rapprochement des différents montants sur les documents.			0 10
8 Vérification des limites de crédit.			
8.1 Contrôle adéquat des crédits accordés au client.			0 05
9 Rapport journalier des transactions.			
9.1 Inscription précise de toutes les ventes sur le rapport journalier.			0 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 85 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 08
N° et titre du module	08 – Anglais appliqué à la réception	Durée	60 heures
Comportement attendu	Communiquer en anglais dans une réception d'hôtel.		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Utiliser le vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.	30%	---	Utilisation du vocabulaire approprié.	P
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.	20%	---	Utilisation des expressions et des formules d'usage.	P
Converser en anglais dans des situations courantes : – prise de réservation ; – arrivée de la clientèle ; – départ de la clientèle ; – service à la clientèle.	25%	60	Conversation adaptée aux diverses situations.	P
Rédiger des documents simples : – directives ; – messages ; – réservations ; – factures ; – etc.	25%	40	Rédaction de différents documents simples.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 08
N° et titre du module	08 – Anglais appliqué à la réception	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Communiquer en anglais dans une réception d'hôtel.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Converser en anglais dans des situations courantes : – prise de réservation ; – arrivée de la clientèle ; – départ de la clientèle ; – service à la clientèle.	Ps	1 Conversation adaptée aux diverses situations.	60	1.1 Interprétation juste des demandes.	10
				1.2 Réponses justes.	15
				1.3 Questions claires et pertinentes.	10
				1.4 Vérification correcte de la compréhension	10
				1.5 Phrases adaptées à la situation.	15
Rédiger des documents simples : – directives ; – messages ; – réservations ; – factures ; – etc.	Pt	2 Rédaction de différents documents simples.	40	2.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.	10
				2.2 Clarté et cohérence de la rédaction.	10
				2.3 Absence d'erreurs dans les données écrites.	10
				2.4 Présence de tous les éléments pertinents.	10
					10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 08
N° et titre du module	08 – Anglais appliqué à la réception	Durée	25 minutes.
Comportement attendu	Communiquer en anglais dans une réception d'hôtel.		

Description de la tâche	La tâche consiste à converser en anglais avec un client et à rédiger un document simple.
Nombre de stagiaires	Partie I : 1 stagiaire Partie II : tous le stagiaires
Durée de l'épreuve	Partie I : 10 minutes Partie II : 15 minutes
Seuil de réussite	75 points
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	
Consignes particulières	L'épreuve est divisée en deux parties : Partie I, conversation en anglais; partie II, rédaction en anglais. Le formateur doit prévoir des mises en situation et des jeux de rôle pour la partie I en plus de prévoir faire rédiger un document simple.

FICHE D'EVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 08 – Anglais appliqué à la réception

Code du module : RH - 08

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I : Conversation en anglais s dans des situations courantes			
1 Conversation adapté aux diverses situations.			
1.1 Interprétation juste des demandes.			0 10
1.2 Réponses justes.			0 15
1.3 Questions claires et pertinentes.			0 10
1.4 Vérification correcte de la compréhension			0 10
1.5 Phrases adaptées à la situation.			0 15
PARTIE II : Rédaction de documents simples			
2 Rédaction de différents documents simples.			
2.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.			0 10
2.2 Clarté et cohérence de la rédaction.			0 10
2.3 Absence d'erreurs dans les données écrites.			0 10
2.4 Présence de tous les éléments pertinents.			0 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 75 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	Rh 09
N° et titre du module	09 – Logiciel de gestion hôtelière	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Exploiter un logiciel de gestion hôtelière		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Enregistrer les réservations : - de particuliers ; - d'agence de voyages ; - de sociétés.	20%	20	Application des procédures de réservations.	P
Enregistrer les arrivées.	20%	20	Application des procédures d'inscription.	P
Enregistrer les transactions commerciales.	15%	20	Enregistrement des transactions commerciales	P
Enregistrer les départs.	15%	10	Enregistrement des départs.	P
Valider les transactions effectuées durant le quart de travail.	15%	15	Contrôle et vérification des saisies sur le système.	P
Enregistrer les opérations relatives à la vérification de nuit.	15%	15	Application de la procédure de fermeture de la journée.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	Rh 09
N° et titre du module	09 – Logiciel de gestion hôtelière	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Exploiter un logiciel de gestion hôtelière		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Enregistrer les réservations : - de particuliers ; - d'agence de voyages ; - de sociétés.	Pt	1 Application des procédures de réservations.	20	1.1 Respect de la procédure d'ouverture d'un dossier.	5
				1.2 Identification de la terminologie et des codes utilisés pour les champs obligatoires.	5
				1.3 Données saisies correctement.	10
Enregistrer les arrivées.	Pt	2 Application des procédures d'inscription.	20	2.1 Identification correcte des fonctions spécifiques du logiciel.	5
				2.2 Respect de la procédure d'inscription.	15
Enregistrer les transactions commerciales.	Pt	3 Enregistrement des transactions commerciales	20	3.1 Identification correcte des codes et des champs obligatoires.	5
				3.2 Facturation correcte de tous les types de frais.	10
				3.3 Correction juste des transactions.	5
Enregistrer les départs.	Pt	4 Enregistrement des départs.	10	4.1 Impression correcte de la note.	5
				4.2 Saisie conforme au mode de paiement.	5

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	Rh 09
N° et titre du module	09 – Logiciel de gestion hôtelière	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Exploiter un logiciel de gestion hôtelière		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Valider les transactions effectuées durant le quart de travail.	Pt	5 Contrôle et vérification des saisies sur le système.	15	5.1 Contrôle correct des diverses transactions.	5
				5.2 Contrôle correct des factures de la clientèle.	5
				5.3 Contrôle correct des rapports.	5
Enregistrer les opérations relatives à la vérification de nuit.	Pt	6 Application de la procédure de fermeture de la journée.	15	6.1 Contrôle correct des comptes.	5
				6.2 Respect de la procédure de fermeture de la journée.	5
				6.3 Sauvegarde appropriée des données.	5

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	Rh 09
N° et titre du module	09 – Logiciel de gestion hôtelière	Durée	25 minutes
Comportement attendu	Exploiter un logiciel de gestion hôtelière		

Description de la tâche	La tâche consiste à utiliser un système informatisé de gestion hôtelière (Fidelio Front Office) et à effectuer différentes opérations.
Nombre de stagiaires	Autant qu'il y a de postes informatiques.
Durée de l'épreuve	25 minutes.
Seuil de réussite	90 points
Précisions sur les éléments critères	<p>1.3 À cet élément, on évaluera des données soit pour un client individuel, soit pour une agence de voyages, soit pour une société.</p> <p>2.2 À cet élément, on évaluera un Check-in, un Walk-in ou un groupe.</p> <p>3.2 À cet élément, on évaluera les divers types de frais : chambre, restauration, service aux chambres, blanchisserie.</p> <p>5.1 À cet élément, on évaluera les opérations de saisie, de correction et de paiement.</p>
Matériel nécessaire	Poste informatique avec logiciel Fidelio front Office.
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir différentes mises en situation.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 09 – Logiciel de gestion hôtelière

Code du module : Rh 09

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Enregistrement de réservations.			
1 Application des procédures de réservations.			
1.1 Respect de la procédure d'ouverture d'un dossier.			0 05
1.2 Identification juste de la terminologie et des codes utilisés pour les champs obligatoires.			0 05
1.3 Données saisies correctement.			0 10
DEUXIEME ETAPE : Enregistrement des arrivées.			
2 Application des procédures d'inscription.			
2.1 Identification correcte des fonctions spécifiques du logiciel.			0 05
2.2 Respect de la procédure d'inscription :			0 15
– Check-in;			
– Walk-in;			
– Groupe.			
TROISIÈME ÉTAPE : Enregistrement des transactions commerciales.			
3 Enregistrement des transactions commerciales.			
3.1 Identification correcte des codes et des champs obligatoires.			0 05
3.2 Facturation correcte de tous les types de frais :			0 10
– chambre ;			
– restauration ;			
– service aux chambres ;			
– blanchisserie.			
–			
3.3 Correction juste des transactions.			0 05

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
QUATRIÈME ÉTAPE : Enregistrement des départs.			
4 Enregistrement des départs.			
4.1 Impression correcte de la note.			0 05
4.2 Saisie conforme au mode de paiement.			0 05
CINQUIÈME ÉTAPE : Validation des transactions effectuées durant le quart de travail.			
5 Contrôle et vérification des saisies sur le système.			
5.1 Contrôle correct des diverses transactions : – saisies; – corrections; – paiements.			0 05
5.2 Contrôle correct des factures de la clientèle.			0 05
5.3 Contrôle correct des rapports.			0 05
SIXIÈME ÉTAPE : Enregistrement des opérations relatives à la vérification de nuit.			
6 Application de la procédure de fermeture de la journée.			
6.1 Contrôle correct des comptes.			0 05
6.2 Respect de la procédure de fermeture de la journée.			0 05
6.3 Sauvegarde appropriée des données.			0 05
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 90 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 10
N° et titre du module	10 – Initiation au marché du travail	Durée	90 heures
Comportement attendu	S'initier au marché du travail.		

Objets possibles	Appr. %	Éval.	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Préparer son initiation au milieu de travail.	15%	20	Préparation du séjour en milieu de travail.	P
Observer le contexte et réaliser les activités en milieu de travail.	80%	55	Respect des directives de l'entreprise d'accueil Recueil d'information pour le journal de bord Évaluation du stage	P
Rédiger et présenter un rapport de stage selon le modèle prescrit.	5%	25	Qualité du rapport. Analyse de l'influence du stage.	P

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 12
N° et titre du module	12 – Intervention en matière de sécurité	Durée	30 heures
Comportement attendu	Intervenir en matière de sécurité		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.		
Préparer son initiation au milieu de travail.	Pt	1 Préparation du séjour en milieu de travail.	20	1.1 Formulaire de renseignements rempli correctement.	10		
				1.2 Activités décrites avec précision.	10		
Observer le contexte et réaliser les activités en milieu de travail.	Pt	2 Respect des directives de l'entreprise d'accueil.	30	2.1 Attitudes et comportements professionnels corrects.	10		
				2.2 Habiletés de communication appropriées.	10		
				2.3 Exécution acceptable des travaux.	10		
		3 Recueil d'information pour le journal de bord.	15	3.1 Journal de bord rempli correctement..	15		
				4 Évaluation du stage.	10	4.1 Participation positive à l'évaluation du stage.	10
						5 Qualité du rapport.	10
6 Analyse de l'influence du stage.	15	6.1 Présentation des points forts du stage.	5				
				6.2 Explication de l'influence du stage pour la recherche d'un emploi dans le domaine.	10		
Rédiger et présenter un rapport de stage selon le modèle prescrit.	Pt						

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 10
N° et titre du module	10 – Initiation au marché du travail	Durée	2 h 30 minutes
Comportement attendu	S'initier au marché du travail.		

Description de la tâche	La tâche consiste à préparer le stage, à observer et réaliser certaines activités en milieu de travail, à prendre en note toutes les informations nécessaires pour remplir son journal de bord et à rédiger un rapport de stage.
Nombre de stagiaires	Partie I et III : tous les stagiaires. Partie II : 1 stagiaire
Durée de l'épreuve	Partie I : 40 minutes, Partie II : 20 minutes, Partie III : 1 h 30 min.
Seuil de réussite	80 points
Précisions sur les éléments critères	<p>2.1 À cet élément, on évaluera l'assiduité, la ponctualité, le sens des responsabilités, la volonté d'apprendre et la tolérance du stress.</p> <p>2.2 À cet élément, on évaluera les relations interpersonnelles, la communication orale et la communication écrite.</p> <p>2.3 À cet élément, on évaluera la méthode de travail, la compréhension des tâches effectuées et la fiabilité des réalisations.</p> <p>4.1 À cet élément, on évaluera la disponibilité pour la réunion, la discussion franche sur l'expérience et l'analyse des tâches effectuées.</p>
Matériel nécessaire	Journal de bord Rapport
Consignes particulières	L'épreuve se divise en trois parties : partie I, préparation du stage; partie II, évaluation du stage; partie III : rédaction et présentation du rapport.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 10 – Initiation au marché du travail

Code du module : RH - 10

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I			
PREMIÈRE ÉTAPE : Préparation de son initiation au milieu de travail.			
1 Préparation du séjour en milieu de travail.			
1.1 Formulaire de renseignements rempli correctement.			0 10
1.2 Activités décrites avec précision.			0 10
PARTIE II			
DEUXIÈME ÉTAPE : Observation du contexte et réalisation d'activités en milieu de travail.			
2 Respect des directives de l'entreprise d'accueil.			
2.1 Attitudes et comportements professionnels corrects :			0 10
– assiduité ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– ponctualité ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– sens des responsabilités ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– volonté d'apprendre ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– tolérance au stress.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
–			
2.2 Habiletés de communication appropriées :			0 10
– relations interpersonnelles;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– communication orale ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– communication écrite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
–			
2.3 Exécution acceptable des travaux :			0 10
– méthode de travail ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– quantité de travail ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– compréhension des tâches effectuées ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– fiabilité des réalisations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

OBSERVATION		OUI	NON	RÉSULTAT
3	Recueil d'information pour le journal de bord.			
3.1	Journal de bord rempli correctement.			0 15
4	Évaluation du stage.			
4.1	Participation positive à l'évaluation du stage : – disponibilité pour la réunion ; – discussion franche sur l'expérience ; – analyse des tâches observées ; – analyse des tâches effectuées.			0 10
PARTIE III				
TROISIÈME ÉTAPE : Rédaction et présentation d'un rapport de stage selon le modèle prescrit.				
5	Qualité du rapport.			
5.1	Rédaction correcte et complète du rapport.			0 10
6	Analyse de l'influence du stage.			
6.1	Présentation des points forts du stage.			0 05
6.2	Explication de l'influence du stage pour la recherche d'un emploi dans le domaine.			0 10
			TOTAL:	/100
Seuil de réussite : 80 points				

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 11
N° et titre du module	11 – Français appliqué à la réception	Durée	60 heures
Comportement attendu	Communiquer en français dans une réception d'hôtel		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Utiliser le vocabulaire couramment employé dans une réception d'hôtel.	30%	---	Utilisation du vocabulaire approprié.	P
Utiliser des expressions et des formules simples couramment employées dans une réception d'hôtel.	20%	---	Utilisation des expressions et des formules d'usage.	P
Converser en français dans des situations courantes : <ul style="list-style-type: none"> – prise de réservation ; – arrivée de la clientèle ; – départ de la clientèle ; – service à la clientèle. 	25%	60	Conversation adaptée aux diverses situations.	P
Rédiger des documents simples : <ul style="list-style-type: none"> – directives ; – messages ; – réservations ; – factures ; – etc. 	25%	40	Rédaction de différents documents simples.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 11
N° et titre du module	11 – Français appliqué à la réception	Durée	15 minutes
Comportement attendu	Communiquer en français dans une réception d'hôtel.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Converser en français dans des situations courantes : – prise de réservation ; – arrivée de la clientèle ; – départ de la clientèle ; – service à la clientèle.	Ps	1 Conversation adaptée aux diverses situations.	60	1.1 Interprétation juste des demandes.	10
				1.2 Réponses justes.	15
				1.3 Questions claires et pertinentes.	10
				1.4 Vérification correcte de la compréhension	10
				1.5 Phrases adaptées à la situation.	15
Rédiger des documents simples : – directives ; – messages ; – réservations ; – factures ; – etc.	Pt	2 Rédaction de différents documents simples.	40	2.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.	10
				2.2 Clarté et cohérence de la rédaction.	10
				2.3 Absence d'erreurs dans les données écrites.	10
				2.4 Présence de tous les éléments pertinents.	10

RAPPORT DE DONNÉES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 11
N° et titre du module	11 – Français appliqué à la réception	Durée	15 minutes
Comportement attendu	Communiquer en français dans une réception d'hôtel		

Description de la tâche	La tâche consiste à converser avec un client et à rédiger un document simple.
Nombre de stagiaires	Partie I : 1 stagiaire Partie II : tous les stagiaires
Durée de l'épreuve	Partie I : 10 minutes Partie II : 15 minutes
Seuil de réussite	75 points
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	
Consignes particulières	L'épreuve est divisée en deux parties : Partie I, conversation en français; partie II, rédaction en français. Le formateur doit prévoir des mises en situation et des jeux de rôle pour la partie I en plus de prévoir faire rédiger un document simple.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL		Code du module : RH - 11
N° 11 – Français appliqué à la réception		
Version A		
Nom stagiaire : _____		
Établissement : _____		RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____		REUSSITE <input type="checkbox"/> ECHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____		

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PARTIE I : Conversation en français dans des situations courantes			
1 Conversation adapté aux diverses situations.			
1.1 Interprétation juste des demandes.			0 10
1.2 Réponses justes.			0 15
1.3 Questions claires et pertinentes.			0 10
1.4 Vérification correcte de la compréhension.			0 10
1.5 Phrases adaptées à la situation.			0 15
PARTIE II : Rédaction de documents simples			
2 Rédaction de différents documents simples.			
2.1 Utilisation correcte des mots et des abréviations.			0 10
2.2 Clarté et cohérence de la rédaction.			0 10
2.3 Absence d'erreurs dans les données écrites.			0 10
2.4 Présence de tous les éléments pertinents.			0 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 75 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 12
N° et titre du module	12 – Intervention en matière de sécurité	Durée	30 heures
Comportement attendu	Intervenir en matière de sécurité		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Prendre des décisions.	20%	45	Recueil d'information. Choix des moyens d'intervention.	P
Aviser les autorités concernées.	10%	30	Transmission de l'information.	P
Appliquer les techniques de premiers soins.	40%	---	Application des étapes d'intervention.	P
Informar la clientèle.	20%	---	Création d'un climat de confiance. Information transmise.	P
Consigner l'information.	10%	25	Consignation de l'information.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – ÉPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 12
N° et titre du module	12 – Intervention en matière de sécurité	Durée	1 heure
Comportement attendu	Intervenir en matière de sécurité		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Prendre des décisions.	Pt/Ps	1 Recueil d'information.	45	1.1 Collecte correcte d'information.	10
		2 Choix des moyens d'intervention.		2.1 Choix judicieux du moyen d'intervention en fonction de la situation.	15
				2.2 Prise en compte correcte du plan d'urgence.	10
Aviser les autorités concernées.	Ps	3 Transmission de l'information.	30	2.3 Manifestation de calme et de sang froid.	10
				3.1 Description correcte de la situation.	15
Consigner l'information.	Pt	4 Consignation de l'information.	25	3.2 Transmission rapide et précise de l'information.	15
				4.1 Sélection correcte de l'information à consigner.	10
				4.2 Information claire et précise.	15

RAPPORT DE DONNÉES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 12
N° et titre du module	12 – Intervention en matière de sécurité	Durée	1 heure
Comportement attendu	Intervenir en matière de sécurité		

Description de la tâche	<p>La tâche consiste à intervenir dans une situation d'urgence : incendie ou émanations de gaz ou vol.</p> <p>Il s'agit de choisir le moyen d'intervention, de prendre en compte le plan d'urgence, d'aviser les autorités concernées et de consigner l'information sur les faits.</p>
<p>Nombre de stagiaires</p> <p>Durée de l'épreuve</p> <p>Seuil de réussite</p>	<p>Tous</p> <p>1 heure</p> <p>75 points</p>
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	
Consignes particulières	<p>Le stagiaire doit prévoir des mises en situation équivalentes décrivant une situation d'urgence.</p> <p>Les stagiaires auront à décrire chacune des étapes demandées.</p>

FICHE D'EVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 12 – Intervention en matière de sécurité	Code du module : RH - 12
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement :	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve :	REUSSITE ECHEC
Signature du formateur : _____	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Prise des décisions.			
1 Recueil d'information.			
1.1 Collecte correcte d'information.			0 10
2 Choix des moyens d'intervention.			
2.1 Choix judicieux du moyen d'intervention en fonction de la situation.			0 15
2.2 Prise en compte correcte du plan d'urgence.			0 10
2.3 Manifestation de calme et de sang froid.			0 10
DEUXIEME ETAPE : Avis aux autorités concernées.			
3 Transmission de l'information.			
3.1 Description correcte de la situation.			0 15
3.2 Transmission rapide et précise de l'information.			0 10
TROISIEME ETAPE : Consignation de l'information.			
4 Consignation de l'information.			
4.1 Sélection correcte de l'information à consigner.			0 15
4.2 Information claire et précise.			0 15
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 75 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 13
N° et titre du module	13 – Réservations	Durée	30 heures
Comportement attendu	Prendre des réservations		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Interpréter la demande.	30	45	Application des techniques de communication.	P
Vérifier les disponibilités.	10	---	Détermination de la disponibilité.	P
Informar la clientèle.	20	35	Information sur les services et les tarifs. Application des techniques de vente.	P
Traiter la demande.	30	20	Ouverture et consignation des données sur un dossier de réservation. Traitement des modifications et des annulations.	P
Assurer le suivi du dossier.	10	---	Classement des fiches de réservations.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 13
N° et titre du module	13 – Réservations	Durée	10 minutes
Comportement attendu	Prendre des réservations		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Interpréter la demande.	Ps	1 Application des techniques de communication.	45	1.1 Accueil approprié.	10
				1.2 Prise correcte des notes.	10
				1.3 Écoute attentive.	10
				1.4 Mise en valeur des propositions de l'établissement.	15
Informar la clientèle.	Ps	2 Information sur les services et les tarifs.	20	2.1 Description détaillée des services et des tarifs.	20
				3 Application des techniques de ventes.	15
Traiter la demande.	Pt	4 Ouverture et consignation des données dans un dossier de réservation.	20	4.1 Contrat de groupe rempli correctement.	20

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 14
N° et titre du module	14 – Clientèle individuelle	Durée	135 heures
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle individuelle.		

Description de la tâche	La tâche consiste prendre une réservation pour une personne qui se présente à la réception d'un hôtel 4 étoiles et pour un groupe de personnes. On offrir d'autres services disponibles à l'hôtel.
Nombre de stagiaires	1 stagiaire
Durée de l'épreuve	10 minutes
Seuil de réussite	80 points
Précision sur les éléments critères	<p>1.1 À cet élément sera évalué l'aspect du stagiaire soit : le sourire, le comportement et la posture.</p> <p>2.1 À cet élément, le stagiaire doit offrir des services et expliquer certaines organisations : forfaits, tarifs haute et basse saison, arrangement, proposition de gratuité et dépôt des arrhes.</p> <p>4.1 À cet élément le stagiaire doit remplir toutes les rubriques du contrat : partie contractante, objet du contrat, conditions de réservations, prix et paiement.</p>
Matériel nécessaire	Différents formulaires comme : une fiche de réservation individuelle; un planning prévisionnel; contrat de réservation de groupe.
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir des jeux de rôle et des mises en situation.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 13 – Réservations

Code du module : RH 13

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Interprétation de la demande.			
1 Application des techniques de communication.			
1.1 Accueil approprié :			0 10
– sourire ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– comportement approprié ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– posture adéquate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
–			
1.2 Prise correcte des notes.			0 10
1.3 Écoute attentive.			0 10
1.4 Mise en valeur des propositions de l'établissement.			0 15
DEUXIEME ETAPE : Information à la clientèle.			
2 Information sur les services et les tarifs.			
2.1 Description détaillée des services et des tarifs :			0 20
– forfaits ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– tarifs haute et basse saison ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– arrangement ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– proposition de gratuité ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– prix ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– paiement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Application des techniques de ventes.			
3.1 Argumentation appropriée pour conclure la vente.			0 15

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
TROISIEME ETAPE : Traitement de la demande.			
4 Ouverture et consignation des données dans un dossier de réservation.			
4.1 Contrat de groupe rempli correctement : <ul style="list-style-type: none"> – partie contractante; – objet de contrat; – conditions de réservation; – prix; – paiement. – 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 20
Seuil de réussite : 80 points	TOTAL:		/100

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 14
N° et titre du module	14 – Clientèle individuelle	Durée	135 heures
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle individuelle.		

Objets possibles	Appr. %	Éval. %	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Commencer un quart de travail (<i>shift</i>).	10%	10	Organisation du poste de travail. Vérification des opérations de base.	P
Préparer les arrivées de la clientèle individuelle.	10%	5	Détermination des chambres. Préparation des fiches d'inscription et des clés.	P
Compléter les modalités d'inscription de la clientèle individuelle.	30%	40	Application des techniques d'accueil. Application des procédures d'inscription. Application des techniques de vente.	P
Tenir à jour la note d'hôtel.	5%	---	Mise à jour des transactions.	P
Effectuer des tâches administratives.	10%	---	Classement des fiches d'inscription. Application des procédures relatives au courrier et à la sécurité.	P
Informar la clientèle.	5%	---	Interprétation des besoins. Informations pertinentes.	P
Traiter les départs de la clientèle individuelle.	30%	45	Application des techniques d'accueil. Application des procédures relatives au départ. Transmission des informations aux services concernés.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 14
N° et titre du module	14 – Clientèle individuelle	Durée	20 minutes
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle individuelle.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.		
Commencer un quart de travail (<i>shift</i>).	Ps	1 Organisation du poste de travail.	10	1.1 Vérification appropriée du fonctionnement des outils de travail.	5		
				1.2 Vérification adéquate des éléments de gestion.	5		
Préparer l'arrivée de la clientèle individuelle.	Pt	2 Détermination des chambres.	5	2.1 Attribution judicieuse des chambres en fonction des exigences de la clientèle.	5		
Compléter les modalités d'inscription de la clientèle individuelle.	Ps	3 Application des techniques d'accueil.	10	3.1 Accueil chaleureux et personnalisé.	10		
				4 Application des procédures d'inscription.	25	4.1 Vérification adéquate de la réservation.	5
						4.2 Fiche de police et d'accueil remplie correctement.	5
						4.3 Détermination et inscription correctes des modalités de paiement.	5
		4.4 Procédures adéquates d'attribution de la chambre.	5				
4.5 Inscription correcte et au bon endroit de la clientèle dans le registre.	5						
		5 Application des techniques de vente.	5	5.1 Proposition correcte de services.	5		

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 14
N° et titre du module	14 – Clientèle individuelle	Durée	20 minutes
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle individuelle.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Traiter les départs de la clientèle individuelle.	Ps	6 Application des techniques d'accueil.	10	6.1 Accueil chaleureux et personnalisé.	10
		7 Application des procédures relatives au départ.	35	7.1 Mise en place adéquate du tableau des chambres en fonction de la liste des mouvements.	5
				7.2 Explication détaillée des frais engagés.	10
				7.3 Encaissement correct selon le mode de paiement.	10
				7.4 Inscription claire et précise dans les documents.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	RÉCEPTION D'HÔTEL	Code	RH - 14
N° et titre du module	14 – Clientèle individuelle	Durée	20 minutes
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle individuelle.		

Description de la tâche	La tâche consiste ;à recevoir de la clientèle individuelle, à procéder à l'inscription, à offrir des services et à traiter le départ de la clientèle.
Nombre de stagiaires	1 stagiaire.
Durée de l'épreuve	20 minutes
Seuil de réussite	75 points
Précisions sur les éléments critères	<p>1.1 À cet élément, on évaluera la vérification du téléphone, du télécopieur, du lecteur de carte de crédit.</p> <p>1.2 À cet élément, on évaluera la vérification du fonds de caisse et l'inventaire des clés.</p> <p>4.3 À cet élément, on évaluera la présence ou l'absence de voucher.</p> <p>4.4 À cet élément, on évaluera l'inscription du n° de chambre et la remise de la clé.</p> <p>7.4 À cet élément, on évaluera les inscriptions dans le livre de caisse ou débiteur et dans le livre de mouvement.</p>
Matériel nécessaire	<p>Comptoir de réception</p> <p>Tableau des chambres</p> <p>Clés</p> <p>Bac</p> <p>Fiche de police;</p> <p>Factures;</p> <p>main courante;</p> <p>livre de réception;</p> <p>carte d'accueil;</p> <p>bulletins d'arrivée et de départ;</p> <p>liste de mouvement.</p>
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir des mises en situation et des jeux de rôle.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 14 – Clientèle individuelle	Code du module : RH - 14
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement : _____	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____	REUSSITE <input type="checkbox"/> ECHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____	

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Commencement d'un quart de travail (<i>shift</i>).			
1 Organisation du poste de travail.			
1.1 Vérification appropriée du fonctionnement des outils de travail : – téléphone; – télécopieur; – lecteur de carte de crédit.			0 05
1.2 Vérification adéquate des éléments de gestion : – fonds de caisse; – inventaire des clés.			0 05
DEUXIÈME ÉTAPE : Préparation de l'arrivée de la clientèle individuelle.			
2 Détermination des chambres.			
2.1 Attribution judicieuse des chambres en fonction des exigences de la clientèle.			0 05
TROISIÈME ÉTAPE : Modalités d'inscription de la clientèle individuelle			
3 Application des techniques d'accueil.			
3.1 Accueil chaleureux et personnalisé.			0 10
4 Application des procédures d'inscription.			
4.1 Vérification adéquate de la réservation.			0 05
4.2 Fiche de police et d'accueil remplie correctement.			0 05
4.3 Détermination et inscription correctes des modalités de paiement : – présence ou absence de voucher.			0 05
4.4 Procédures adéquates d'attribution de la chambre : – inscription du n° de la chambre ; – remise de la clé.			0 05

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
4.5 Inscription correcte et au bon endroit de la clientèle dans le registre.			0 05
5 Application des techniques de vente.			
5.1 Proposition correcte de services			0 05
QUATRIÈME ÉTAPE : Traitement des départs de la clientèle individuelle.			
6 Application des techniques d'accueil.			
6.1 Accueil chaleureux et personnalisé.			0 10
7 Application des procédures relatives au départ.			
7.1 Mise en place adéquate du tableau des chambres en fonction de la liste des mouvements.			0 05
7.2 Explication détaillée des frais engagés.			0 10
7.3 Encaissement correct selon le mode de paiement.			0 10
7.4 Inscription claire et précise dans les documents – livre de caisse ou débiteur; – livre de mouvement.			0 10
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 75 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 15
N° et titre du module	15 – Clientèle de groupe	Durée	105 heures
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle de groupe.		

Objets possibles	Appr. %	Éval.	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Commencer un quart de travail (<i>shift</i>).	5%	---	Organisation du poste de travail. Vérification du journal de bord.	P
Préparer les arrivées de la clientèle de groupe.	10%	15	Détermination des chambres. Préparation des fiches d'accueil.	P
Accueillir le groupe en collaboration avec le responsable du groupe.	25%	30	Application des techniques d'accueil. Information sur les services offerts.	P
Compléter les modalités d'inscription des groupes.	10%	25	Application des procédures d'inscription des groupes.	P
Tenir à jour la note d'hôtel des clients pour les extra non compris.	10%	15	Application du processus de facturation.	P
Informar la clientèle	5%	---	Interprétation des demandes.	P
Traiter les départs de la clientèle de groupe.	25%	15	Formules de politesse. Traitement du paiement.	P
Terminer un quart de travail.	5%	---	Mise à jour de l'état d'occupation de l'établissement. Transmission de l'information aux services concernés.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE


Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 15
N° et titre du module	15 – Clientèle de groupe	Durée	30 minutes
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle de groupe.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Préparer les arrivées de la clientèle de groupe.		1 Détermination des chambres.	10	1.1 Attribution correcte des chambres en fonction de la liste du PAX.	10
		2 Préparation des fiches d'accueil.	5	2.1 Préparation minutieuse des fiches d'inscription, des clés et des enveloppes d'accueil.	5
Accueillir le groupe en collaboration avec le responsable du groupe.		3 Application des techniques d'accueil.	30	3.1 Mot de bienvenue et accueil chaleureux.	5
				3.2 Information claire et précise sur les services offerts.	15
				3.3 Indication précise de l'emplacement des chambres.	10
Compléter les modalités d'inscription des groupes.		4 Application des procédures d'inscription des groupes.	25	4.1 Vérification correcte de la fiche de police de chaque personne.	15
				4.2 Correction appropriée de la liste d'attribution des chambres.	10
Tenir à jour la note d'hôtel des clients pour les extra non compris.		5 Application du processus de facturation.	15	5.1 Facturation précise des extras non compris.	10
				5.2 Classement correct des pièces justificatives.	5
Traiter les départs de la clientèle de groupe.		6 Traitement du paiement.	15	6.1 Enregistrement correct de la transaction selon le mode de paiement..	15

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 15
N° et titre du module	15 – Clientèle de groupe	Durée	30 minutes
Comportement attendu	Assurer l'arrivée, le séjour et le départ de la clientèle de groupe.		

Description de la tâche	La tâche consiste à préparer les arrivées d'un groupe, à les accueillir, à compléter les fiches d'inscription. À facturer les extras et à traiter le départ du groupe.
Nombre de stagiaires	1 stagiaire
Durée de l'épreuve	30 minutes
Seuil de réussite	75 points
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	Comptoir de réception Tableau des chambres Clés Bac Fiche de police; Factures; main courante; livre de réception; carte d'accueil; bulletins d'arrivée et de départ; liste de mouvement.
Consignes particulières	Le formateur doit prévoir des mises en situation et des jeux de rôle.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 15 – Clientèle de groupe	Code du module : RH - 15
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement : _____	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____	REUSSITE <input type="checkbox"/> ECHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____	

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIÈRE ÉTAPE : Préparation des arrivées de la clientèle de groupe.			
1 Détermination des chambres.			
1.1 Attribution correcte des chambres en fonction de la liste du PAX.			0 10
2 Préparation des fiches d'accueil.			
2.1 Préparation minutieuse des fiches d'inscription, des clés et des enveloppes d'accueil.			0 05
DEUXIÈME ÉTAPE : Accueil du groupe en collaboration avec le responsable du groupe.			
3 Application des techniques d'accueil.			
3.1 Mot de bienvenue et accueil chaleureux.			0 05
3.2 Information claire et précise sur les services offerts.			0 15
3.3 Indication précise de l'emplacement des chambres.			0 10
TROISIÈME ÉTAPE : Modalités d'inscription des groupes.			
4 Application des procédures d'inscription des groupes.			
4.1 Vérification correcte de la fiche de police de chaque client.			0 15
4.2 Correction appropriée de la liste d'attribution des chambres.			0 10
QUATRIÈME ÉTAPE : Tenue de la note d'hôtel des clients pour les extra non compris.			
5 Application du processus de facturation.			
5.1 Facturation précise des extras non compris.			0 10
5.2 Classement correct des pièces justificatives.			0 05

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
CINQUIÈME ÉTAPE : Traitement des départs de la clientèle de groupe.			
6 Traitement du paiement.			
6.1 Enregistrement de la transaction selon le mode de paiement.			0 15
Seuil de réussite : 75 points	TOTAL:		/100

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 16
N° et titre du module	16 – Clôture journalière et vérification de nuit	Durée	75 heures
Comportement attendu	Faire la clôture de la journée et la vérification de nuit.		

Objets possibles	Appr. %	Éval.	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Se préparer pour la vérification de nuit.	5%	---	Organisation du poste de travail. Lecture du journal de bord.	P
Vérifier les transactions de la journée à la réception.	10%	---	Application de la procédure de vérification des transactions. Repérage des erreurs.	P
Concilier les notes d'hôtel avec les pièces justificatives.	15%	---	Application de la procédure de vérification de la concordance des montants.	P
Vérifier et enregistrer les frais de séjour.	20%	50	Application de la procédure de vérification des frais. Application de la procédure d'enregistrement des transactions	P
Concilier les comptes des caisses des différents points de vente de l'établissement.	25%	---	Application de la procédure de vérification des transactions. Repérage des erreurs.	P
Préparer les documents et les rapports journaliers.	25%	50	Mise à jour des documents de suivi d'encaissement. Établissement de la situation journalière.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 16
N° et titre du module	16 – Clôture journalière et vérification de nuit	Durée	2 heures
Comportement attendu	Faire la clôture de la journée et la vérification de nuit.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Vérifier et enregistrer les frais de séjour.	Ps	1 Application de la procédure de vérification des frais.	30	1.1 Vérification rigoureuse de la conformité des frais aux tarifs d'hôtel.	10
				1.2 Vérification correcte de l'exactitude des encaissements pour chacun des clients.	20
Préparer les documents et les rapports journaliers.	Pt	2 Application de la procédure d'enregistrement des transactions	20	2.1 Enregistrement correct des transactions.	20
		3 Mise à jour des documents de suivi d'encaissement.	20	3.1 Actualisation adéquate des pièces justificatives.	20
		4 Établissement de la situation journalière.	30	4.1 Exactitude des données.	15
				4.2 Préparation correcte du rapport journalier des revenus.	15

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 16
N° et titre du module	16 – Clôture journalière et vérification de nuit	Durée	2 heures
Comportement attendu	Faire la clôture de la journée et la vérification de nuit.		

Description de la tâche	La tâche consiste à vérifier et à enregistrer les frais de séjour et à préparer les documents et les rapports journaliers.
Nombre de stagiaires	Tous les stagiaires.
Durée de l'épreuve	2 heures.
Seuil de réussite	80 points.
Précisions sur les éléments critères	
Matériel nécessaire	Notes d'hôtel, bons de prestation de service, fond de caisse, journal de main courante, calculatrice, logiciel, etc.
Consignes particulières	

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 16 – Clôture journalière et vérification de nuit

Code du module : RH - 16

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIÈRE ÉTAPE : Vérification et enregistrement des frais de séjour.			
1 Application de la procédure de vérification des frais.			
1.1 Vérification rigoureuse de la conformité des frais aux tarifs d'hôtel.			0 10
1.2 Vérification correcte de l'exactitude des encaissements pour chacun des clients.			0 20
2 Application de la procédure d'enregistrement des transactions.			
2.1 Enregistrement correct des transactions.			0 20
DEUXIÈME ÉTAPE : Préparation des documents et des rapports journaliers.			
3 Mise à jour des documents de suivi d'encaissement.			
3.1 Actualisation adéquate des pièces justificatives.			0 20
4 Établissement de la situation journalière.			
4.1 Exactitude des données.			0 15
4.2 Préparation correcte du rapport journalier des revenus.			0 15
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 17
N° et titre du module	17 – Moyens de recherche d'emploi	Durée	15 heures
Comportement attendu	Utiliser des moyens de recherche d'emploi.		

Objets possibles	Appr. %	Éval.	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Rédiger un plan de recherche d'emploi.	20%	20	Qualité du plan de recherche d'emploi. Mise en œuvre du plan de recherche d'emploi	P
Rédiger son curriculum vitae.	30%	45	Contenu du curriculum vitae Qualité de la présentation du Curriculum vitae.	P
Rédiger une lettre de présentation personnelle.	20%	35	Présentation et contenu de la lettre de présentation.	P
Passer une entrevu simulée de recherche d'emploi.	15%	---	Respect des règles de convenance.	P
Effectuer une relance auprès des personnes ressources et des employeurs sollicités.	10%	---	Élaboration des étapes d'une relance efficace. Suivi de la démarche	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE



Titre de la filière

Réception d'hôtel

Code

RH - 17

N° et titre du module

17 – Moyens de recherche d'emploi

Durée

3 heures

Comportement attendu

Utiliser des moyens de recherche d'emploi.

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments critères	Pond.
Rédiger un plan de recherche d'emploi.	Pt	1 Qualité du plan de recherche d'emploi.	20	1.1 Élaboration correcte des étapes d'un plan de recherche d'emploi.	20
Rédiger son curriculum vitae.	Pt	2 Contenu du curriculum vitae.	40	2.1 Identification personnelle complète.	10
				2.2 Présence de toutes les formations.	10
				2.3 Présence des expériences de travail.	10
				2.4 Présence des activités personnelles.	10
	Pt	3 Qualité de la présentation du curriculum vitae.	05	3.1 Clarté et propreté des informations	05
Rédiger une lettre de présentation personnelle.	Pt	4 Présentation et contenu de la lettre de présentation.	35	4.1 Emplacement et contenu corrects de l'en-tête.	5
				4.2 Présentation appropriée de la personne.	10
				4.3 Proposition de services adaptée à la situation.	10
				4.4 Conclusion appropriée.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 17
N° et titre du module	17 – Moyens de recherche d'emploi	Durée	3 heures
Comportement attendu	Utiliser des moyens de recherche d'emploi.		

Description de la tâche	La tâche consiste à rédiger un curriculum vitae, à rédiger une lettre de présentation personnelle et à élaborer les étapes d'un plan de recherche d'emploi.
Nombre de stagiaires	Tous les stagiaires.
Durée de l'épreuve	3 heures.
Seuil de réussite	80 points.
Précisions sur les éléments critères	<p>1.1 On évaluera la présence des étapes suivantes : liste d'employeurs, les priorités, la communication avec les employeurs et le suivi.</p> <p>2.2 On évaluera le langage précis et clair et la chronologie des évènements.</p> <p>2.3 On évaluera le langage précis et clair et la chronologie des évènements.</p>
Matériel nécessaire	<p>Liste d'employeurs Répertoires d'adresses professionnelles</p> <p>Liste d'entreprise</p> <p>Annuaire téléphonique</p> <p>Téléphones, fax, Internet</p> <p>Micro-ordinateur</p> <p>Imprimante</p>
Consignes particulières	<p>Selon les disponibilités, l'évaluation peut être réalisée en trois parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> – rédaction du curriculum vitae; – rédaction d'une lettre de présentation; – rédaction d'un plan de recherche d'emploi. <p>Il est fortement recommandé que les documents soient produits sur support informatique.</p>

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL	
N° 17 – Moyens de recherche d'emploi	Code du module : RH - 17
Version A	
Nom stagiaire : _____	
Établissement : _____	RÉSULTAT :
Date de passation de l'épreuve : _____	REUSSITE <input type="checkbox"/> ECHEC <input type="checkbox"/>
Signature du formateur : _____	

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIERE ETAPE : Rédaction d'un plan de recherche d'emploi.			
1 Qualité du plan de recherche d'emploi.			
1.1 Élaboration correcte des étapes d'un plan de recherche d'emploi : – liste d'employeurs; – priorités; – communication avec les employeurs; – suivi.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 20
DEUXIEME ETAPE : Rédaction de son curriculum vitae.			
2 Contenu du curriculum vitae.			
2.1 Identification personnelle complète.			0 10
2.2 Présence de toutes les formations : – langage précis et clair; – chronologie des évènements.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	0 10
2.3 Présence des expériences de travail : – langage précis et clair; – chronologie des évènements.			0 10
2.4 Présence des activités personnelles.			0 10
3 Qualité de la présentation du curriculum vitae.			
3.1 Clarté et propreté des informations.			5
TROISIEME ETAPE : Rédaction d'une lettre de présentation personnelle.			
4 Présentation et contenu de la lettre de présentation.			
4.1 Emplacement et contenu corrects de l'en-tête.			0 05
4.2 Présentation appropriée de la personne			0 10

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
4.3 Proposition de services adaptée à la situation.	0	10	
4.4 Conclusion appropriée.	0	10	
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 80 points			

Remarques : _____

TABLEAU D'ANALYSE DU PROGRAMME



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 18
N° et titre du module	18 – Intégration au marché du travail	Durée	90 heures
Comportement attendu	S'intégrer au marché du travail.		

Objets possibles	Appr. %	Éval.	Aspects observables ou thèmes de connaissances	P* ou C
Préparer son intégration au milieu de travail.	15%	20	Préparation du séjour en milieu de travail.	P
Observer le contexte et réaliser les activités d'une réception d'hôtel.	80%	55	Respect des directives de l'entreprise d'accueil Recueil d'informations pour le journal de bord Évaluation du stage	P
Rédiger et présenter un rapport de stage selon le modèle prescrit.	5%	25	Qualité du rapport. Analyse de l'influence du stage.	P

TABLEAU DE SPÉCIFICATIONS – EPREUVE PRATIQUE


Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 18
N° et titre du module	18 – Intégration au marché du travail	Durée	2 h 30 min
Comportement attendu	S'intégrer au marché du travail.		

Objets d'évaluations	St.	Aspects observables	Pond.	Éléments-critères	Pond.
Préparer son intégration au milieu de travail.	Pt	1 Préparation du séjour en milieu de travail.	20	1.1 Formulaire de renseignements rempli correctement.	10
				1.2 Activités décrites avec précision.	10
Observer le contexte et réaliser les activités d'une réception d'hôtel.	Ps/Pt	2 Respect des directives de l'entreprise d'accueil	55	2.1 Attitudes et comportements professionnels corrects.	10
				2.2 Habiletés de communication appropriées.	10
				2.3 Exécution acceptable des travaux.	10
		3 Recueil d'informations pour le journal de bord		3.1 Journal de bord rempli correctement..	15
Rédiger et présenter un rapport de stage selon le modèle prescrit.	Pt/Ps	4 Évaluation du stage	25	4.1 Participation positive à l'évaluation du stage.	10
		5 Qualité du rapport.		5.1 Rédaction correcte et complète du rapport.	10
		6 Analyse de l'influence du stage.		6.1 Présentation des points forts du stage.	5
				6.2 Explication de l'influence du stage pour la recherche d'un emploi dans le domaine.	10

RAPPORT DE DONNEES RECUEILLIES



Titre de la filière	Réception d'hôtel	Code	RH - 18
N° et titre du module	18 – Intégration au marché du travail	Durée	2 h 30 min
Comportement attendu	S'intégrer au marché du travail.		

DESCRIPTION DE LA TÂCHE	La tâche consiste à préparer le stage, à observer et réaliser certaines activités en milieu de travail, à prendre en note toutes les informations nécessaires pour remplir son journal de bord et à rédiger un rapport de stage.
NOMBRE DE STAGIAIRES	Partie I et III : tous les stagiaires. Partie II : 1 stagiaire
DURÉE DE L'ÉPREUVE	Partie I : 40 minutes, Partie II : 20 minutes, Partie III : 1 h 30 min.
SEUIL DE RÉUSSITE	80 points
PRECISION SUR LES ELEMENTS CRITERES	<p>2.1 À cet élément, on évaluera l'assiduité, la ponctualité, le sens des responsabilités, la volonté d'apprendre et la tolérance au stress.</p> <p>2.2 À cet élément, on évaluera les relations interpersonnelles, la communication orale et la communication écrite.</p> <p>2.3 À cet élément, on évaluera la méthode de travail, la compréhension des tâches effectuées et la fiabilité des réalisations.</p> <p>4.1 À cet élément, on évaluera la disponibilité pour la réunion, la discussion franche sur l'expérience et l'analyse des tâches effectuées.</p>
MATÉRIEL NÉCESSAIRE	Journal de bord Rapport
CONSIGNES PARTICULIÈRES	L'épreuve se divise en trois parties : partie I, préparation du stage; partie II, évaluation du stage; partie III : rédaction et présentation du rapport.

FICHE D'ÉVALUATION

RÉCEPTION D'HÔTEL

N° 18 – Intégration au marché du travail

Code du module : RH - 18

Version A

Nom stagiaire : _____

Établissement : _____

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve : _____

REUSSITE

ECHEC

Signature du formateur : _____

OBSERVATION	OUI	NON	RÉSULTAT
PREMIÈRE ÉTAPE : Préparation de son initiation au milieu de travail.			
1 Préparation du séjour en milieu de travail.			
1.1 Formulaire de renseignements rempli correctement.			0 10
1.2 Activités décrites avec précision.			0 10
DEUXIÈME ÉTAPE : Observation du contexte et réalisation d'activités en milieu de travail.			
2 Respect des directives de l'entreprise d'accueil.			
2.1 Attitudes et comportements professionnels corrects :			0 10
– assiduité ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– ponctualité ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– sens des responsabilités ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– volonté d'apprendre ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– tolérance au stress.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Habiletés de communication appropriées :			0 10
– relations interpersonnelles;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– communication orale ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– communication écrite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Exécution acceptable des travaux :			0 10
– méthode de travail ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– quantité de travail ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– compréhension des tâches effectuées ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– fiabilité des réalisations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Recueil d'informations pour le journal de bord.			
3.1 Journal de bord rempli correctement..			0 15

OBSERVATION		OUI	NON	RÉSULTAT
4	Évaluation du stage.			
4.1	Participation positive à l'évaluation du stage : – disponibilité pour la réunion ; – discussion franche sur l'expérience ; – analyse des tâches effectuées ; – analyse des tâches effectuées.			0 10
TROISIÈME ÉTAPE : Rédaction et présentation d'un rapport de stage selon le modèle prescrit.				
5	Qualité du rapport.			
5.1	Rédaction correcte et complète du rapport.			0 10
6	Analyse de l'influence du stage.			
6.1	Présentation des points forts du stage.			0 05
6.2	Explication de l'influence du stage pour la recherche d'un emploi dans le domaine.			0 10
			TOTAL:	/100
Seuil de réussite : 80 points				

Remarques :
