Accord officiel (délibéré 7)

Programme d'expérimentation N.E.T. Work (délibéré 8.1)

Consignes pour la mise en pratique d'Ecvet (les crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnel) (délibéré 8.2)

Système Ecvet pour la mobilité internationale dans la formation et l'emploi dans le secteur de l'accueil touristique en Europe

147788-LLP-1-2008-1-IT-ECVET

Agreement nr. 2008-3996/001-001

Les partenaires :

Centro italiano di studi superior sul turismo e sulla promozione turistica (CST) – Italie

Emmanuela Schiaffella

e-schiafella@cstassisi.eu

http://www.cstassisi.eu/

Province de Perugia – Italie

Adriano Bei

adriano.bei@provincia.perugia.it

www.provincia.pg.it

Sviluppo & competenze (SV & co) – Italie

Monica Pierucci

m.pierucci@sviluppoecompetenze.it

http://www.sviluppecompetenze.it

Federazione delle associazioni italiane albeghi e turismo (federalberghi) – Italie

Agelo Candido

candido@federalbeghi.it

http://www.federalberghi.it

Association France – Europea – France

Jean-mark André

jean-mark.andre@educagri.fr

Consultis – Consultaria empresarial, Unipessoal, LDA – Portugal

Antonio Dias

asdias@consultis.pt

Centre of the Republic of Slovenia for vocational education and training (CPI) – Slovenie

Barbara Kuncic

barbara.kuncic@cpi.si

http://www.cpi.si/

DRAFT

Introduction :

Le projet N.E.T. Work est l'un des onze projets pilotes européens de validation des crédits d'apprentissage européens pour la formation et l'enseignement professionnel (Ecvet), respectant les objectifs suivants :

- Constituer et consolider un partenariat entre les organismes capables de créer et de partager un cadre opérationnel commun pour le développement et l'évaluation du système de crédits d'apprentissage.
- Mener à bien des interventions au sein du système Ecvet répondant aux objectifs précis des bénéficiaires des différentes voies de la formation professionnelle et et de projets de mobilité, dans le secteur du tourisme, de la gestion hôtelière et plus particulièrement dans l'accueil en hôtel ou en structure d'hébergement alternative.
- Définir et développer des techniques de validation de crédits d'apprentissage, mettre en place une méthodologie, avec des précisions, des conseils et un guide pratique.
- Rendre possible les principales interventions pour contribuer à renforcer les résultats du système de crédits d'apprentissage en général dans un contexte d'Europe élargie.

Dans la première phase d'activité du projet, les partenaires ont mis en place un modèle N.E.T.Work pour la mise en pratique du système ECVET, en particulier :

- Analyse du contexte national des partenaires (système de certification et offre de formation dans le secteur du tourisme et de la gestion hôtelière, avec un intérêt particulier pour la réception en hôtel et en structures d'hébergement alternatives.
- Sélection des types de formations éligibles pour l'évaluation, équivalentes aussi bien en terme de niveau de certification (en rapport avec le cadre européen de certification EQF) qu'en durée de formation :

-Fournisseur d'accueil et d'hébergement en agro-tourisme (France)

-Technicien supérieur pour l'assistance de direction des structures d'accueil (Italie)

-Réceptionniste en chef (Portugal)

-Réceptionniste (Slovénie)

- Ils ont analysé les structures modulaires des différents pays pour identifier les compétences dans un cadre basé sur la compétence, la connaissance et le savoir-faire (KSC) pour chacune des structures.
- Ils ont identifié cinq modules partagés et ont intégré les compétences pour chaque module partagé d'après le Schéma Compétences, connaissance et savoir-faire (KSC).
- Ils se sont mis d'accord sur l'attribution de points de crédits (dans l'ensemble et pour chaque module) et sur le poids attribué à chaque compétence dans les modules pour chacun des partenaires.
- Ils ont défini un système de vérification et d'évaluation des compétences.

Tout ce travail a été réalisé en suivant les recommandations du Conseil et du Parlement européen du 18 juin 2009 sur la mise en place du système de crédits européens pour l'éducation et la formation professionnelle (Ecvet) (2009/C 155/02) et les contributions apportées par les séminaires sur le projet Ecvet.

DRAFT

Maintenant les partenaires organisent les méthodes et les synergies des différentes expériences qui seront menées dans chaque pays, sur la base des résultats des travaux précédents, avec pour objectif direct de promouvoir et d'augmenter la mobilité, et de consolider ses effets positifs en terme de reconnaissance des crédits d'apprentissage.

Au moins un des partenaires de chaque pays impliqué testera le modèle Ecvet comme faisant partie d'un cursus de formation ou des projets de mobilité active. Dans cette phase, les partenaires qui ont réussi à jouer un rôle central dans le territoire national de référence, tels que les organismes et agences de formation professionnelle, et qui peuvent déjà proposer des cursus de formation tout prêt dans le domaine du tourisme, seront très importants.

Pour cette raison, les partenaires CST et SV&Co (Italie) ont rédigé les textes 7,8.1, et 8.2 indiqués sur la couverture et élaborés un document de vulgarisation, les Consignes pour la mise en place d'Ecvet, composées de :

- type d'expérience
- les phases d'évaluation
- annexe 1 : concordance entre les modules et les compétences du cadre du WP5 avec les cursus expérimentés
- annexe 2 : le cadre du système de compétence, connaissance et savoir-faire (KSC)
- annexe 3 : le grandes lignes des modules et le tableau comparatif des compétences
- annexe 4 : accord général
- annexe 5 : Grille d'évaluation des contenus de la formation, d'après le système Ecvet
- annexe 6 : grille de contrôle et d'évaluation de la méthode

Ces documents seront utilisés par les partenaires pour l'expérimentation du modèle N.E.T. Work dans leur contexte national, suivants les consignes élaborées pour coordonner la phase d'évaluation pour que toutes les méthodes et les outils fournis par les partenaires soient respectés. En fait les champs d'application, les rôles, les délais, les résultats attendus et les groupes cibles directs ou indirects sont évoqué dans les consignes.

La structure des consignes et des différentes parties qui les constituent seront rédigées afin de proposer un outil de travail aux partenaires utile également pour étendre l'évaluation à d'autres domaines, d'autres secteurs.

Consigne pour la mise en pratique de l'expérience Ecvet :

D'après l'analyse du contexte, menée en utilisant les production des ateliers de travail WP2 (description et sélection des profils à évaluer dans cette expérience) et WP3 (partage et validation des modalités de description des modules et des résultats de l'apprentissage) il ressort une certaine hétérogénéité dans les pratiques et les outils de la formation professionnelle dans les pays partenaires, et une différenciation des fonctions et des missions parmi les personnes impliquées comme partenaires.

Néanmoins, ceci apporte une valeur ajoutée au projet pour deux raisons :

- cela représente fidèlement la situation dans les états membres de l'Union européenne
- cela nous permet d'identifier et d'expérimenter des techniques pour mettre en pratique le système Ecvet impliquant non seulement les agences de certification, mais aussi ceux qui agissent en amont ou en aval du processus de certification.

DRAFT

Pour le contexte de partenariat mentionné ci-dessus, représenté plus précisément par les productions des ateliers WP3 / WP4 (description des profils de formation choisies mettant en relation les groupes de niveau des cursus de formation avec les modules) et sur la base d'une réflexion conjointe menée lors de la 3e réunion trans-national qui s'est tenue à Ljubljana, il a semblé (accord nécessaire de réaliser ce document « préparatoire » avant les résultats des ateliers W7 (accord général) et W8 (plan d'expérimentation Network).

Pour cette raison, CST et SV& Co (Italie) ont l'intention de proposer et de partager quelques méthodes d'expérimentation avec les partenaires qui d'une part correspondent avec ce qui se laissait entrevoir dans la proposition du projet (Voir WP8 et WP9) et en même temps répond aux besoins et aux questions soulevées par chaque partenaire.

Particulièrement, le document propose des outils d'expérimentation qui permettent à chaque partenaire de mener des actions en conformité avec sa mission officielle et avec les zones et les types de formations existants dans son propre contexte.

Ce document permet de proposer, à travers des preuves d'expérimentation, des indicateurs à l'agence qui gère le travail des partenaires sur la possibilité des différents acteurs qui œuvrent avec des capacités différentes dans le domaine de la formation et de l'éducation professionnelle en accord avec le système Ecvet. Le même système peut fournir même dans les processus de formation professionnelle différenciée existants dans les pays de référence, des formulaires de candidature homogènes capable de contenir tous les niveaux existants à ce jour.

Ce document de travail a été envoyé à chaque partenaire avant la présentation du programme d'expérimentation, qui comme indiqué lors de l'atelier WP8 (production 8.1) contiendra des informations détaillées sur :

- les cursus de formation choisis pour être évalués, et leur structuration en cohérence avec le cadre des unités de compétences et des modules déjà établi par les partenaires. (annexe 1) Cohérence entre le système de modules et de crédits de compétences du cadre WP5 avec les cursus en expérimentation
- les résultats attendus
- l'organisation (délai, ressources, cible,...)
- les acteurs (apprenants, étudiants, structures, cursus de formation, (etc.) et leur rôles respectifs
- les activités de soutien
- les activités de coordination

Une fois validé, ce document sera aussi le référentiel technique pour l'accord général

DRAFT

1 - Les types d'expérimentation

Dans le cadre du projet N.E.T.Work, une expérimentation sous surveillance des cursus de formation définies par les partenaires dans leurs accords généraux respectifs, en mettant en application les outils produits dans les phases précédentes de comparaison et de coordination des partenaires avec ces cursus. La référence principale sera le cadre KSC (Compétence, connaissance et savoir-faire) (voir annexe 2) et la synthèse de l'atelier WP5 (voir annexe 3).

2 - les phases d'évaluation

2-1 : identification de cursus de formation cohérent actif dans la période prise en compte

Pour certains partenaires, il sera possible d'activer l'expérimentation comme partie intégrante du cursus analysé dans WP2/3, alors il pourrait être nécessaire de signer un accord avec d'autres acteurs qui fournissent la même formation dans ce secteur. Nous insistons sur le fait que l'expérimentation peut même être menée sur des cursus de formation qui ne sont pas contrôlés par les partenaires. En fait puisqu'il s'agit d'une expérimentation sous surveillance, elle n'est pas nécessairement connectée avec l'implication du partenaire dans la gestion de cette formation. Cette gestion peut être déléguée à des structures de formation externes garantissant :

- la conduite du cursus de formation dans le temps imparti défini par le projet (entre novembre 2010 et avril 2011)
- la mise a disposition d'une formation faisant partie du même secteur d'activité que le projet et qui peut être transférés dans le socle européen des compétences, savoir-faire et connaissance (KSC).

Par conséquent, il suffira d'identifier, parmi les différents accords généraux, une structure adéquate qui garantit l'implication d'un coordinateur parmi l'équipe éducative et d'un formateur/enseignant pour introduire dans ses activités pédagogique les outils élaborés dans le projet.

2- 2 : Activation des accords avec des formation de gestion de secteur mentionnant un accord modèle

A la fois dans le cas d'une gestion directe de la formation par le partenaire, et dans celui d'une certification menée par un tiers, un accord général doit être signé, selon le modèle rédigé par SC&Co et CST(voir annexe 4) qui contiendra le programme d'expérimentation.

2- 3 : Activation du processus d'expérimentation observé

Celui-ci permet :

- l'interprétation par les formateurs ou enseignants du contenu de la formation menée à bien dans le cadre du programme KSC (compétences, savoir-faire et connaissance) (annexe 1 production de l'atelier WP3) et les modules et les compétences (annexe 2, production de l'atelier WP5), utilisant les grilles préparées par CST et SC&Co (partenaires en Italie)(ann.5)
- le transfert de ces contenus dans le cadre des crédits de compétences et modules définis dans les productions des ateliers WP5 et WP6.

DRAFT

- Le calcul des points de crédit démarrant avec le comptage mis en place dans la production de l'atelier WP5
- Explication des méthodes de contrôle et d'évaluation, selon la grille préparée pat CST et SV&Co (voir annexe 6)
- la sortie de chaque participant à l'expérimentation de certification suivant un format commun à tous les partenaires qui se mettent d'accord a partir des retours de l'expérimentation elle-même. Dans la certification dont le CST et SV&Co auront préparé un avant-projet qu'ils auront distribué d'ici fin janvier 2011, les résultats de l'expérimentation observée seront indiqués dans les termes du système de crédits d'apprentissage Ecvet (modules, compétences, points de crédits)

Les expérimentation dureront 7 mois (programme prévue de novembre 2010 au 30 avril 2011.) elles doivent être appliquées à plus ou moins 30 sujets pour chaque partenaires, qu'ils soient en formation individuelle ou en groupe. Cependant, l'évaluation se fera en identifiant distinctement les résultats pour chaque participant.

L'évaluation doit être menée en terme qualitatif et quantitatif.

- En ce qui concerne les données quantitatives, chaque partenaire acteur de l'expérimentation rédigera le suivi d'au moins deux activités, l'une pour le 15 décembre 2010 et l'autre pour le 15 avril 2011, selon le format qui sera préparé par le CS et SV&Co.
- En ce qui concerne les données qualitatives, les acteurs se verront remettre un test d'appréciation, qui sera aussi préparé par CST et SV & Co, dans le but de déterminer les évaluations d'efficacité et de bon fonctionnement des outils et produits testés.

DRAFT

Annexe n. 01 : Concordance d'Unités d'Apprentissages du cadre WP5 avec ceux du parcours d'expérimentation (*)

(*) Cette charte a une fonction indicative et doit être appliquée seulement aux parcours de formation qui ne sont pas menés directement par les partenaires et qui n'ont pas été analyses en WP3 et WP4.

Cadre WP5	Parcours d'expérimentation	
	VERIFICATION	NOTES
UNITE 1= coordonner l'organisation opérationnelle du service de réception		
Superviser et diriger la phase d'approche ;		
Superviser et diriger les phases de check-in et check-out ;		
Superviser et diriger la phase de séjour ;		
Accepter, négocier et diriger les réservations (locations) et la documentation associée		
Recevoir et informer les clients, exécuter les procédures de check-in et check-out, émettre la facture.		
Préparer, promouvoir et vendre les services des établissements hôteliers		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et assurer les activités les plus complexes.		
Planifier ou collaborer à la planification des activités du service d'accueil		
UNITE 2 = informer les clients et les conseiller sur les services et évènements de l'environnement local		
Organiser et superviser l'information sur les services dans l'environnement local		
Améliorer le niveau de satisfaction de client sur les services fournis		
Proposer et appliquer des mesures pour encourager la fidélité des clients		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et assurer les activités les plus complexes		
Coopérer à l'effort des ventes de l'hôtel		
Acquérir et évaluer des données de tourisme de différentes sources, conseiller des clients et vendre des services		
Préparer et offrir des programmes de tourisme familial et les vendre		
Encourager et coordonner le lien entre les structures d'accueil touristiques (établissements) du territoire, donner des renseignements, en vendant et en commercialisant des services de tourisme familial, planifier les offres packagées		
Conseiller les clients sur les opportunités offertes par le territoire		
Gérer les bénéfices économiques d'une prestation de tourisme rural		

DRAFT

UNITÉ 3 = Maintenir des communications efficaces et collaborer avec d'autres départements dans l'hôtel		
Planifier ou collaborer à la planification des activités du service de réception		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et garantir les activités les plus complexes		
Organiser et mener le travail d'équipe (les activités)		
Collaborer à son propre secteur avec les choix d'organisation de l'administration		
UNITE 4 = Choisir les modes d'organisation appropriés de sa propre activité et, si nécessaire, de celle du personnel du service d'accueil		
Organiser et coordonner les activités du service d'accueil et assurer les activités les plus complexes		
Coopérer avec le département du personnel dans l'administration des ressources humaines		
Identifier les aspects clé et les caractéristiques de l'administration et de l'organisation d'un hôtel		
Identifier les principes et les techniques de gestion des ressources humaines, leadership et relations interpersonnelles		
Analyser, planifier et préparer son propre travail et contrôler celui de ses collègues		
Analyser, pour planifier et préparer le travail de ses collègues et le contrôler/superviser		
Être responsable de l'organisation et surveiller la réalisation calme et paisible des activités de travail annexes au fonctionnement d'un hôtel		
Reconnaître et évaluer des situations de travail et des problèmes, en appliquant les connaissances techniques et compétences d'une façon proactive pour concevoir une organisation en relation avec ses activités, ressources et besoins		
Efficacement gérer les relations dans un contexte d'organisation de travail dans et hors de son équipe de travail.		

DRAFT

UNITÉ 5 = Exécuter des transactions financières, accomplir des activités commerciales et garantir le contrôle de qualité des services et du travail fourni		
Planifier ou collaborer à la planification des activités du service d'accueil		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et assurer les activités les plus complexes		
Coopérer aux efforts des ventes de l'hôtel		
Identifier les aspects clé et les caractéristiques de gestion d'entreprise et d'organisation		
Identifier les techniques fondamentales du marketing		
Préparer et exécuter les calculs et contrôler les transactions financières des entreprises		
Commercialiser des produits et des services et composer des contrats de vente		
Organiser et diriger les procédures administratives liées au fonctionnement de son propre secteur		
Collaborer à la coordination et à la réalisation des interventions de marketing pour son propre secteur		

DRAFT

Annexe n. 02 : Cadre Savoirs, savoir-faire et compétences

Macro compétence **① = il/elle est capable de mener le fonctionnement opérationnel du département, dans les paramètres d'efficience, d'efficacité et de qualité.**		
Connaissances	**Savoir-Faire**	**Compétence**
1. Connaît les principes et les procédures pour une utilisation basique d'ICT 2. Connaît les techniques de communication 3. Connaît les techniques de vente 4. Connaît les procédures nécessaires pour les réservations de chambres 5. Connaît la mission de l'hôtel, ainsi que les services disponibles pour les clients. 6. Connaît deux langues.	1. Optimise l'utilisation des outils informatiques dans le service de réception 2. Fournit des informations sur la disponibilité des services et les conditions de vente 3. Reçoit des demandes de réservation en utilisant différents outils de communication 4. Confirme ou rejette des réservations sur la base des capacités du plan d'occupation 5. Dirige les annulations, les surréservations et les changements dans les réservations. 6. Communique avec les clients dans deux langues étrangères.	1. Est capable de mener l'approche et les phases de vente *(est capable de faire des réservations en accord avec la demande, avec l'occupation et avec le plan de distribution de service)*
7. Connaît les méthodologies et techniques d'enregistrement dans le système 8. Connaît les procédures d'urgence	7. Enregistre les arrivées sur les documents obligatoires 8. Ouvre un compte et une position pour le client	2. Est capable de diriger la phase d'enregistrement *(est capable d'accueillir des clients et de prendre soin d'eux)*
9. Connaît les principes établis pour la résolution / satisfaction des demandes, suggestions, besoins et attentes des clients	9. Se charge des plaintes 10. Dirige les procédures pour manipuler la correspondance et enregistrer les renseignements adressés aux clients 11. Maîtrise la communication par téléphone 12. Maîtrise les procédures dans un état d'urgence (mort, vol, …).	3. Est capable de diriger la phase de séjour *(incluant location de voiture, visites touristiques, réservations de spectacles et confirmations, dossiers manuels et électroniques, remises de clés ou de cartes magnétiques et fourniture du service de bagages, distribution du courrier, changes de devises, surveillance des bagages et objets de valeur, etc…)*
10. Connaît les procédures administratives pour l'enregistrement des clients 11. Connaît les méthodes pour la collecte et le report des données statistiques	13. Enregistre les charges 14. Prépare des rapports et les imprime 15. Assure des commandes administratives 16. Applique les techniques de classement documentaire 17. Actualise la base de données client 18. Actualise le statut d'occupation 19. Prépare des données d'occupation sur les réservations et conserve des statistiques (réceptions et refus)	4. Est capable de réaliser les activités d'enregistrement des charges et de l'administration administrative et statistique.
12. Connaît les procédures de règlement nécessaires 13. Connaît les procédures de facturation (caisse) nécessaires 14. Connaît les procédures de réception de "back office"	20. Enregistre les départs sur les documents obligatoires 21. Prépare les états de paiement, encaisse et fournit une facture 22. Vérifie et enregistre les crédits et les paiements en liquide 23. Change les devises étrangères et prépare les déclarations de change selon les taux du jour.	5. Est capable de réaliser les activités de la phase de sortie *(à savoir les comptes de charge, facturation, paiement de dettes, chèques, les dossiers manuels ou informatiques, la restitution des clés ou des cartes magnétiques et la fourniture du service de bagages et de transport).*

DRAFT

Macrocompétence ② = il/elle est capable d'informer et de conseiller aux clients sur les services et évènements de l'environnement local.		
Compétences	**Savoir-Faire**	**Compétence**
1. Connaît l'environnement historique et culturel et les services touristiques pour fournir une information aux clients 2. Connaît les sources et techniques pour trouver des informations sur les évènements	1. Rassemble et enregistre des informations sur les opportunités culturelles, environnementales et gastronomiques du territoire. 2. Conserve la base de données des opportunités à jour.	1) Est capable de réaliser les activités de collecte d'informations sur les opportunités offertes par le territoire environnant *(incluant les locations de voiture, les visites touristiques, les réservations et confirmations de tickets de spectacles, etc…)*
3. Connaît les principes pour construire une offre touristique packagée intégrée avec le territoire 4. Connaît les principes de l'administration de destination	3. Contacte et collabore avec d'autres opérateurs pour formuler des prestations de tourisme intégrées 4. Prend en charge les relations avec les intermédiaires à la fois du tourisme et de la distribution non liées au tourisme.	2) Est capable d'intégrer l'offre touristique avec la contribution d'autres acteurs publics ou privés du territoire.
5. Connaît les principes du marketing territorial	6. Informe et promeut les possibilités culturelles, naturelles et de la gastronomie et des vins du territoire. 7. Aide les clients pour le transport, les réservations, la collecte d'informations sur les services à l'extérieur de l'hôtel et sur l'environnement historique et culturel 8. Vend des souvenirs et autres matériels promotionnels de contact	3) Est capable de promouvoir la destination touristique de la zone d'implantation de la structure.

DRAFT

Macrocompétence **③ = il/elle est capable de maintenir une communication efficace avec les autres services de l'hôtel**		
Connaissances	**Savoir-faire**	**Compétences**
1. Connaît les techniques et communication interne 2. Connaît les mécanismes d'inter-fonctionnalité de l'organisation opérationnelle de l'activité hôtelière.	1) Organise des modèles de comportement coopératif orientés vers les résultats, en fonction des objectifs et du système d'organisation de l'entreprise. 2) Veille à l'application des mécanismes de coordination fondés sur les directives de l'entreprise. 3) Optimise la transmission des informations, en organisant et en gérant des moments d'échange / d'agrégation (briefings, debriefings, rapports, ect…)	1) Est capable de voir l'organisation du travail, la définition des procédures et l'efficacité opérationnelle de la division de référence en ce qui concerne les différentes divisions de l'entreprise d'accueil.
3. Connaît les procédures de communication interne entre services.	5) Informe les autres services des besoins particuliers du client. 6) Informe la cuisine principale et, si nécessaire, d'autres services, sur les chambres réservées et les arrives de groupes prévues sur une base quotidienne 7) Informe le service commercial sur les allocations de clients et la durée de leur séjour.	2) Est capable de coordonner le processus de production et de fourniture du service en ce qui concerne les autres services de l'hôtellerie.

DRAFT

Macrocompétence **④ = Il/elle est capable de choisir les moyens appropriés pour l'organisation de ses propres activités et, le cas échéant, ce celles du personnel dans le service de réception de l'hôtel.**		
Connaissances	**Savoir-faire**	**Compétence**
1) Connaît les procédures de gestion des ressources humaines, matérielles et des équipements de la zone de réception,	1) Contribuer à la planification et l'acquisition de biens et matériels nécessaires 2) Collaborer à la mise en œuvre de qualité, d'hygiène et de programmes de sécurité au travail 3) Collaborer à la mise en œuvre des programmes de promotion de l'hôtel	1) Est capable de définir des objectifs et des activités dans le service d'accueil sur la base des stratégies, les ressources disponibles et les normes établies par la direction
2) Connaître les règles pour l'établissement d'un environnement de travail positif 3) Connaît les techniques d'organisation du travail et de réalisation des différentes tâches	4) Planifie et organise son propre travail 5) Contrôle les activités quotidiennes planifiées 6) Résout les problèmes d'organisation et les problèmes lies à l'exécution de tâches individuelles	2) Est capable de planifier et d'organiser son propre travail en fonction des paramètres d'efficacité et de l'efficacité et à travailler en équipe

DRAFT

Macrocompétence **⑤ = il/elle est capable d'effectuer des tâches financières et de réaliser des activités commerciales et d'assurer le contrôle de la qualité des services et des travaux menés.**		
Connaissances	**Savoir-faire**	**Compétence**
1) Connaît les principes fondamentaux de l'utilisation des TIC pour gérer les activités commerciales 2) Connaît les techniques de gestion de la qualité du service d'accueil	1. Identifie le niveau de satisfaction du client et définit des mesures visant à adapter les services; 2. Applique les techniques de contrôle de la qualité du service d'accueil; 3. Organise le recueil des données et prépare des graphiques et des rapports 4. Développe des procédures de vente et promotions en ligne ; 5. Élabore des lignes de produits virtuels et un panier pour les transactions en ligne;	1) Est capable de collaborer avec le management de l'hôtel dans la définition des objectifs et des procédures visant à promouvoir et mener des actions commerciales.
3) Connaît les principales méthodes d'analyse de processus et outils de diagnostic d'entreprise	6. Appliquer les méthodes de collecte de données (enquêtes, entretiens, observation ciblée), se référant au secteur spécifique; 7. Surveille le processus de production par rapport aux descripteurs et les indices de la qualité, la productivité et la rentabilité; 8. Applique les directives concernant l'accès et la manipulation des données sensibles. 9. Elabore un plan d'action pour le positionnement de son secteur dans le marché de l'entreprise	2) Est capable de collaborer à l'évaluation de la qualité des services, en vérifiant le niveau de satisfaction des consommateurs et à faire les corrections ou les ajustements nécessaires

DRAFT

Annexe n. 03: Aperçu des parts et tableau comparatif des apprentissages

UNITE 1 = Coordonner la gestion opérationnelle du service d'accueil			
France	Italie	Portugal	Slovénie
	Superviser et gérer la phase d'approche	Organiser et coordonner les activités du service d'accueil et assurer les activités les plus complexes	Accepter, négocier et gérer les réserves (sur réservation) et la documentation connexe
			Recevoir et conseiller des clients, exécuter l'enregistrement et les procédures de caisse, publier la facture
	Superviser et gérer les phases d'enregistrement et de sortie.		Préparer, promouvoir et vendre les services d'établissements d'hospitalité
	Superviser et gérer la phase de séjour		

UNITÉ 2 = Informer les clients et leur conseiller des services et des événements dans l'environnement local			
France	Italie	Portugal	Slovénie
Conseiller des clients sur les opportunités offertes par le territoire	Organiser et diriger des renseignements sur les services dans l'environnement local	Organiser et coordonner les activités du service de réception et garantir les activités les plus complexes	Acquérir et évaluer des données de tourisme de différentes sources, conseiller des clients et vendre des services
			Préparer et offrir les programmes de tourisme d'environnement de famille et vendre des programmes de tourisme
Diriger un avantage dans le tourisme rural	Améliorer le niveau de satisfaction de client quant aux services fournis	Coopérer dans l'effort des ventes de l'hôtel	Encourager et coordonner la connexion parmi les sujets touristiques individuels (les établissements) dans la région de la destination de tourisme, l'avance informationnelle, en vendant et en commercialisant des services dans le tourisme d'environnement de famille, pour planifier les offres packagées
	Proposer et appliquer des mesures pour encourager la fidélité du client		

DRAFT

UNITE 3 = Maintenir une communication efficace et collaborer avec les autres départements d'hôtel			
France	Italie	Portugal	Slovénie
	Collaborer dans son propre secteur avec les choix d'organisation de l'hôtel	Planifier ou collaborer à la planification des activités du service de réception	Organiser et mener le travail de l'équipe (activités)
		Organiser et coordonner les activités du service de réception et garantir les activités les plus complexes	

DRAFT

UNITE 4 = Choisir des modes d'organisation de son propre travail et, si nécessaire, des activités du personnel du service de réception.			
France	Italie	Portugal	Slovénie
	Reconnaître et évaluer les situations de travail et les problèmes de l'application des connaissances techniques et les capacités d'une manière pro-active à la conception des structures organisationnelles en ce qui concerne ses propres activités, ressources et besoins	Planifier ou collaborer à la planification des activités du service de réception.	Analyser, planifier et préparer son propre travail et contrôler le travail de ses collègues
		Assurer la gestion humaine et fonctionnelle de l'équipe de travail	
	Gérer efficacement les relations dans un contexte organisationnel et de travail tant au sein de son groupe de travail propre qu'à l'extérieur	Organiser et coordonner les activités dans le service d'accueil et assurer que les activités les plus complexes	
		Coopérer avec le service du personnel dans la gestion des ressources humaines	Analyser, planifier et préparer le travail des travailleurs coopération et de contrôler / superviser le travail des collègues
		Identifier les principes et les techniques de gestion des ressources humaines, le leadership et les relations interpersonnelles	
		Identifier les principaux aspects et les caractéristiques de gestion d'entreprise et l'organisation d'un hôtel	Être responsable de l'organisation et surveiller la réalisation calme et paisible des activités de travail annexes au fonctionnement d'un hôtel

DRAFT

UNITE 5 = Exécuter des tâches financières, de mener des activités commerciales et assurer le contrôle de la qualité des services et des travaux prévus			
France	Italie	Portugal	Slovénie
Organiser et réaliser une prestation ou un événement dans le tourisme rural	Organiser et gérer les procédures administratives liées au fonctionnement de son propre secteur	Planifier ou de collaborer à la planification des activités de service d'accueil Identifier la clé aspects et des caractéristiques de gestion d'entreprise et l'organisation Identifier les techniques fondamentales du marketing	Préparer et mettre en œuvre les calculs et surveiller les transactions financières des entreprises
Promouvoir économiquement le tourisme rural	Collaborer à la coordination et la réalisation des interventions de marketing d'entreprise pour son propre secteur	Organiser et coordonner les activités du service d'accueil et assurer les activités les plus complexes Coopérer à l'effort de vente de l'hôtel	Commercialiser des produits et services et composer des contrats de vente

Annexe n. 04: Accord formel

Dans le cadre du projet ... ... et plus spécifiquement en vue de réaliser les actions concernant:

- la définition des méthodes et instruments de vérification des résultats d'apprentissage afin que les partenaires utilisent tous les mêmes instruments et paramètres d'évaluation (indicateurs) afin de certifier la réalisation des résultats d'apprentissage (WP6)
- la vérification de la fonctionnalité des éléments nécessaires à l'expérimentation ultérieure dans différents parcours de formation (WP6)
- la réalisation des accords conclus entre partenaires pour la mise en œuvre de l'expérimentation, dans le cadre du système ECVET (WP7)
- la transmission des synergies et des méthodes de coordination de l'expérimentation à effectuer dans les pays du partenariat (WP8)

Gardant à l'esprit que l'expérimentation est destinée à rendre possible - dans la perspective - la constitution d '"accords volontaires entre deux ou plusieurs autorités nationales, des centres de formation professionnelle, des secteurs ou des organes compétents en terme de coopération dans le domaine de la validation, du transfert et, le cas échéant , la reconnaissance des certifications et crédits "obtenus par les apprenants " (Mémorandum d'accord) et - en termes opérationnels - le vérification, l'évaluation, la validation, la certification et le transfert éventuel, selon le système ECVET, des unités et des apprentissages prévus dans le parcours de formation menées par le différents partenaires du projet;

XY

……..

dans sa capacité en tant que Partenaire du projet, et organisateur de l'expérimentation (Promoteur)

et

WZ

……

en tant que personne / structure chargée de mettre en œuvre le parcours de formation dans laquelle l'expérimentation aura lieu (acteur)

conviennent ce qui suit:

1. Le Promoteur confie à l'acteur la tâche de mener l'expérimentation selon le plan d'expérimentation (EP), qui constitue partie intégrante de la présente convention.
2. l'expérimentation sera effectuée selon l'une des modalités présentées par Le Promoteur dans le WP3 (Outil d'analyse) de son propre pays. Si ce n'est pas possible, il sera réalisé d' une manière analogue qui sera décrit dans l'EP avec le même schéma.
3. l'Acteur s'engage à mener à bien le processus d'expérimentation à travers :
   - l'agrément donné aux formateurs et enseignants qui dirigent les parcours de formation choisis, de "vérifier" leur contenu en termes de savoir, savoir-faire et compétences et les unités d'apprentissage, en utilisant la grille préparée par le promoteur et lié à l'EP.
   - l'explication de la méthode d'expérimentation et d'évaluation, suivant la grille établie par le promoteur et jointe à l'EP.

- la certification et la validation des résultats dans les termes du système ECVET, selon la grille établie par le promoteur et jointe à l'EP.

4. Le Promoteur fournira à l'Acteur les lignes directrices et les instruments opérationnels (tableaux, grilles d'analyse, instruments pour tester et évaluer les unités d'apprentissage etc.).

L'Acteur s'engage à utiliser les méthodes et instruments indiqués conformément aux instructions du Promoteur.

Annexe n. 05: Grille de vérification des contenus de formation en accord avec le système ECVET.

UNITE 1 = Coordonner la gestion opérationnelle du service d'accueil		
APPRENTISSAGES	**Réalisé**	**Evalué**
Superviser et diriger la phase d'approche		
Superviser et diriger les phases d'enregistrement et de sortie ;		
Superviser et diriger la phase de séjour ;		
Accepter, négocier et diriger les réservations (locations) et la documentation associée		
Recevoir et informer les clients, exécuter les procédures d'enregistrement et de sortie, émettre la facture, préparer, promouvoir et vendre les services des établissements d'accueil		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et assurer les activités les plus complexes.		
Préparer, promouvoir et vendre les services des établissements d'accueil		
APPRENTISSAGES EN TERMES DE COMPETENCES = Il/elle est capable de :	**Réalisé**	**Evalué**
Accepter, négocier et diriger les réservations (locations) et la documentation associée		
Recevoir et informer les clients, exécuter les procédures d'enregistrement et de sortie, émettre la facture		
Préparer, promouvoir et vendre les services des établissements d'accueil		
Utiliser les techniques de l'informatique et de la communication		
Faire des estimations précises de travail et un plan d'activités quotidiennes pour répondre aux besoins du service et atteindre les objectifs du secteur		
Prendre des décisions sur des situations complexes ou des problèmes dans les activités de service d'accueil		
Analyser les plaintes les plus communes et de proposer des procédures générales de résolution de problèmes		
Gérer, établir des procédures et prendre des décisions sur des situations spécifiques, telles que non-présentation, la surréservation, d'annulation, les listes d'attente		
Etablir des relations amicales et correctes avec les clients, en acceptant leurs demandes et les plaintes ou faire face à leurs problèmes liés au séjour		
Gérer des situations potentiellement conflictuelles avec les clients		
Développer ou aider à l'élaboration de stratégies pour l'optimisation des services dans la zone d'hébergement		
Prendre des décisions concernant les tarifs d'hôtel alignés sur le marché		

SAVOIRS ASSOCIES : Il/elle connaît:	Réalisé	Evalué
les méthodes de planification, d'organisation et de coordination du travail applicables aux services d'accueil		
les techniques de résolution de problèmes, applicables au secteur hospitalier		
les normes de gestion et les procédures générales de résolution de non-présentation, la sur-réservation		
la politique de l'hôtel et les règlements sur les procédures à suivre concernant les plaintes, les comportements inappropriés des clients, etc		
les techniques et méthodes de collecte, d'analyse et de traitement des données de types différents et avec des objectifs ou des fins différents.		
les règles de communication avec la hiérarchie, les collègues, les clients et les entités extérieures, publiques ou autres.		
l'organisation du travail à la réception, les tâches de réception et l'application des conditions de travail, le sens du travail d'équipe afin de satisfaire les clients		
les bases de l'utilisation des équipements et programmes informatiques hôteliers		
les procédures administratives d'un hôtel		
les procédures de base pour organiser un archivage		
les techniques et procédures de check-in et check-out		
les technologies de l'information : outils et programmes (hardware et software)		
COMPETENCES RESULTANT DE L'APPRENTISSAGE = Il/elle	**Réalisé**	**Evalué**
organise et établit des normes de performance pour chaque type d'activité		
prend des décisions sur les changements dans les plans d'adaptation, en fonction des événements et des stratégies visant à maximiser la capacité de l'hôtel		
gère le check-in et check-out		
gère et prend les décisions appropriées dans des situations particulières de non-présentation, la surréservation, d'annulation, les listes d'attente, ou d'autres événements inattendus		
planifie des stratégies pour maximiser l'hébergement et les personnels		
définit le tarif journalier d'hébergement, selon le marché		
élabore des modalités d'enregistrement et de facturation		
transmet les informations entre les différents services		
optimise l'utilisation des outils informatiques dans le service d'accueil		

UNITÉ 2 = Informer les clients et leur conseiller des services et des événements dans l'environnement local		
APPRENTISSAGES	**Réalisé**	**Evalué**
Organiser et superviser l'information sur les services dans l'environnement local		
Améliorer le niveau de satisfaction de client sur les services fournis		
Proposer et appliquer des mesures pour encourager la fidélité des clients		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et assurer les activités les plus complexes		
Coopérer à l'effort des ventes de l'hôtel		
Acquérir et évaluer des données de tourisme de différentes sources, conseiller des clients et vendre des services		
Préparer et offrir des programmes de tourisme familial et les vendre		
Encourager et coordonner le lien entre les structures d'accueil touristiques (établissements) du territoire, donner des renseignements, en vendant et en commercialisant des services de tourisme familial, planifier les offres packagées		
Conseiller les clients sur les opportunités offertes par le territoire		
Gérer les bénéfices économiques d'une prestation de tourisme rural		
APPRENTISSAGES EN TERMES DE COMPETENCES = Il/elle est capable de :	**Réalisé**	**Evalué**
exécuter des activités plus spécifiques ou plus complexes, comme l'accueil et la prise en charge des clients VIP, groupes, personnes handicapées, enfants, etc		
proposer des programmes, des bouquets de services ou de moyens promotionnels pertinents sur le plan commercial et capables de capter l'intérêt des clients		
obtenir et fournir des données utiles pour l'élaboration de stratégies, programmes et ressources appropriées aux tendances du marché et intérêts des clients		
acquérir et évaluer des données sur le tourisme provenant de différentes sources, conseiller et vendre des services		
préparer et offrir des programmes de tourisme familial et les commercialiser.		
fournir des informations sur le patrimoine naturel et culturel		
prendre en compte les motivations et les attentes des clients		
procéder à une évaluation du service (satisfaction de la clientèle, la conformité aux spécifications)		
informer les clients sur les possibilités offertes par le territoire		
SAVOIRS ASSOCIES : Il/elle connaît:	**Réalisé**	**Evalué**
le protocole général et les techniques pour la réception et l'accueil VIP et d'invités spéciaux		
les techniques de recherche et d'analyse de données pour l'analyse des intérêts et motivations spécifiques de différents types de client		
les techniques pour améliorer la fidélisation de la clientèle		

des renseignements sur la région (transport, aspect historique, etc)		
l'offre de l'environnement familial		
les méthodes statistiques et les différents types de données statistiques		
les différentes activités qui peuvent être intégrés dans l'offre touristique		
les procédures et les instruments d'organisation et de mise en œuvre des réservations		
la législation sur la préservation du patrimoine naturel et culturel		
les documents commerciaux (publications) en langues étrangères		
les lieux et l'environnement touristique		
les produits locaux		
les habitudes alimentaires et culturelles des clients		
les techniques pour comprendre les différents groupes de clients, leurs besoins et coutumes		
la différenciation de la communication verbale et non verbale		
les différentes approches de promotion		
COMPETENCES RESULTANT DE L'APPRENTISSAGE = Il/elle	**Réalisé**	**Evalué**
interagit avec les clients correctement et avec empathie, répond à leurs besoins, résout les problèmes, démontrant la volonté d'offrir un séjour agréable, en améliorant leur satisfaction et en les fidélisant à l'hôtel		
établit des contacts avec diverses entités et clients potentiels afin d'obtenir des informations sur les intérêts présents et futurs en matière de services dans le domaine du tourisme et de l'accueil		
collabore aux évaluations et à l'amélioration des services fournis aux clients		
acquiert et fournit des informations sur la région		
commande le matériel promotionnel		
informe les clients sur les événements touristiques et activités locales		
présente les spécificités des territoires touristiques (caractéristiques géographiques, culturelles, le développement naturel et historique de la région , la capitale)		
utilise la communication d'entreprise appropriée		
planifie et réalise des entretiens commerciaux		
réagit de façon appropriée aux problèmes et / ou aux situations de conflit		
utilise l'approche commerciale appropriée selon le client potentiel		
présente à ses clients des vêtements convenables et soignés (vêtements, l'apparence extérieure, propreté)		

UNITE 3 = Maintenir une communication efficace et collaborer avec les autres départements d'hôtel		
APPRENTISSAGES	**Réalisé**	**Evalué**
Planifier ou collaborer à la planification des activités du service de réception		
Organiser et coordonner les activités du service de réception et garantir les activités les plus complexes		
Organiser et mener le travail d'équipe (les activités)		
Collaborer à son propre secteur avec les choix d'organisation de l'administration		
APPRENTISSAGES EN TERMES DE COMPETENCES = Il/elle est capable de :	**Réalisé**	**Evalué**
communiquer et établir de bonnes relations interpersonnelles avec les collègues, la hiérarchie et les activités extérieures		
organiser et diriger les activités de travail en équipe		
se présenter avec un portefeuille de compétences		
communiquer sous forme écrite et orale dans au moins deux langues		
utiliser les différents codes et méthodes d'interaction en fonction du type de client, afin de décrire et d'améliorer le service offert, par voie orale (en présence du client ou par téléphone) et sous forme écrite (établissement des devis, des e-mails , etc)		
SAVOIRS ASSOCIES : Il/elle connaît:	**Réalisé**	**Evalué**
les règles de communication avec la hiérarchie, collègues, clients et des entités externes, publiques et autres		
les normes de communication avec la hiérarchie, les collègues, les subordonnés, les clients et d'autres organismes d' accueil		
les différentes méthodes de présentation		
les principes de préparation de présentation (salutations, introduction, de base, la conclusion, questions)		
les conditions de travail, le groupe de travail, l'organisation du travail		
les modèles théoriques communication.		
les principes de communication et de psychologie commerciale.		
les fondamentaux psychologiques utiles pour comprendre la dynamique des relations de différents types de clients.		
Des compétences linguistiques de niveau B2, y compris les modalités techniques du secteur, de l'anglais.		
Des compétences linguistiques de niveau B2, y compris les modalités techniques du secteur, pour une troisième langue (français / allemand / espagnol).		
COMPETENCES RESULTANT DE L'APPRENTISSAGE = Il/elle	**Réalisé**	**Evalué**
communique avec les différentes entités internes et externes et coordonne les différents secteurs de l' hôtel		
coordonne avec d'autres secteurs la collecte et la transmission de l'information et la coordination des procédures		
paraît publiquement dans différentes situations commerciales		

UNITE 4 = Choisir les modes d'organisation appropriés de sa propre activité et, si nécessaire, de celle du personnel dans le service d'accueil		
APPRENTISSAGES	**Réalisé**	**Evalué**
Organiser et coordonner les activités du service d'accueil		
Assurer la gestion humaine et fonctionnelle de l'équipe de travail		
Organiser et coordonner les activités du service d'accueilet assurer les activités les plus complexes		
Coopérer avec le département du personnel dans l'administration des ressources humaines		
Identifier les principes et les techniques de gestion des ressources humaines, leadership et relations interpersonnelles		
Identifier les aspects clé et les caractéristiques de l'administration et de l'organisation d'un hôtel		
Analyser, planifier et préparer son propre travail et contrôler celui de ses collègues		
Analyser, pour planifier et préparer le travail de ses collègues et le contrôler/superviser		
Être responsable de l'organisation et surveiller la réalisation calme et paisible des activités de travail annexes au fonctionnement d'un hôtel		
Reconnaître et évaluer des situations de travail et des problèmes, en appliquant les connaissances techniques et compétences d'une façon pro-active pour concevoir une organisation en relation avec ses activités, ressources et besoins		
Efficacement gérer les relations dans un contexte d'organisation de travail dans et hors de son équipe de travail.		
APPRENTISSAGES EN TERMES DE COMPETENCES = Il/elle est capable de :	**Réalisé**	**Evalué**
développer ou aider à l'élaboration de stratégies pour l'optimisation des services sur le territoire		
faire des estimations précises de travail et un plan d'activités quotidiennes pour répondre aux besoins de services et d'atteindre les objectifs du secteur		
organiser et établir des règles pour la réalisation de diverses activités afin de rendre les ressources productives, de rendre le secteur plus productif et d'assurer l'unité et la sécurité des personnes		
coordonner et superviser les activités du secteur visant à la fourniture de services de qualité.		
prendre des décisions dans des situations complexes ou des problèmes dans les activités du service d'accueil		
identifier les besoins dans le département des ressources humaines qui répondent aux besoins réels du secteur		
analyser, planifier et préparer son propre travail et contrôler / superviser le travail des collègues		
SAVOIRS ASSOCIES : Il/elle connaît:	**Réalisé**	**Evalué**
les techniques de planification, appliquées aux services d'accueil		
les types d'activités recherchés par l'hôtel, leurs caractéristiques et exigences de travail en rapport avec les services d'accueil reçus (salle de gym, location de salle, événements, etc)		
les techniques de collecte, d'analyse et de traitement des données, applicables à l'organisation du travail d'accueil		

la planification, l'organisation et les méthodes de coordination.		
les techniques d'organisation du travail et de contrôle de gestion et de temps, applicables au service d'accueil		
les techniques de supervision et de direction du personnel d'accueil.		
les techniques d'organisation et de gestion des équipes de travail et l' organisation et la gestion du travail en équipes		
la législation générale relative au temps de travail, aux congés et aux absences et les règles de l'hôtel sur le sujet		
les concepts et les fonctions de base de la gestion du personnel		
les fonctions de base du gestionnaire (planification, organisation, direction, contrôle) et leurs caractéristiques générales		
le concept de planification (point de départ, point d'arrivée, les éléments intermédiaires)		
les méthodes et les techniques générales de planification, de définition des objectifs et le calendrier des activités		
les composantes des activités de gestion des ressources humaines, de gestion administrative, de gestion fonctionnelle et humaine		
le code de conduite en conformité avec le concept commercial de l'hôtel		
les normes de protection de la santé sur le lieu de travail		
les techniques de détermination des besoins en ressources humaines et matérielles applicables au service de réception		
les éléments clés d'organisation des départements ou secteurs (objectifs et plans, rapports d'autorité, organisation du travail, caractéristiques des personnes)		
COMPETENCES RESULTANT DE L'APPRENTISSAGE = Il/elle	**Réalisé**	**Evalué**
établit des objectifs et planifie des stratégies pour le service opérationnel de réception, le développement et la rentabilité		
anticipe les besoins en ressources humaines et matérielles compte tenu des objectifs, des stratégies et prévisions d'emploi		
planifie et répartit les activités quotidiennes, en tenant compte du volume estimé, les types de tâches à réaliser et les délais d'exécution de ces tâches, des missions, des stratégies et objectifs pour le secteur et les ressources humaines disponibles		
organise et établit les normes de performance de chaque type d'activité		
établit les normes d'organisation de la documentation du service d'accueil qui contribuent à la rapidité et l'efficacité administrative		
organise les équipes de travail du service d'accueil, en fonction des activités prévues, des flux manière générale, des périodes de pointe et du personnel disponible		
applique systématiquement les règlements de protection de la santé dans son propre travail et dans celui de ses collègues		

UNITÉ 5 = Exécuter des transactions financières, accomplir des activités commerciales et garantir le contrôle de qualité des services et du travail fourni		
APPRENTISSAGES	**Réalisé**	**Evalué**
Planifier ou collaborer à la planification des activités du service d'accueil		
Organiser et coordonner l'activité du service et assurer les tâches les plus complexes		
Coopérer aux efforts de vente de l'hôtel		
Identifier les aspects clé et les caractéristiques de gestion d'entreprise et d'organisation		
Identifier les techniques fondamentales de marketing		
Collaborer à la coordination et la réalisation des interventions de marketing d'entreprise pour son propre secteur		
Préparer et exécuter des calculs et contrôler les transactions financières des entreprises		
Commercialiser des produits et services et composer des contrats de vente		
Organiser et gérer les procédures administratives liées au fonctionnement de son propre secteur		
APPRENTISSAGES EN TERMES DE COMPETENCES = Il/elle est capable de :	**Réalisé**	**Evalué**
prendre des décisions concernant les tarifs d'hôtel en rapport avec la situation du marché, permettant des revenus rentables et optimisant la relation revenus / coûts		
démontrer une connaissance de l'objet et du fonctionnement général d'un hôtel, en particulier, l'accueil, les règles générales d'organisation et de gestion d'entreprise, les règles de recherche/prospection de nouveaux marchés et les organisations ou les moyens, les fournisseurs de données utiles pour les prévisions et la planification des stratégies différentes		
contrôler les conditions déterminant la nécessité des changements de prix (recherche et collecte de données) et imposer des modifications en conséquence		
gérer et prendre des décisions sur les situations impliquant des problèmes de facturation et de comptes clients, la comptabilité client et les comptes courants de la société, etc		
proposer des programmes, des bouquets de services ou de moyens de promotion qui sont pertinents sur le plan commercial et capables de capter l'intérêt des clients		
obtenir et fournir des données utiles pour l'élaboration de stratégies, programmes et ressources appropriées aux tendances du marché et aux attentes des clients		
commercialiser des produits et services et de composer des contrats de vente		
préparer et exécuter des calculs et surveiller les transactions financières des entreprises		
SAVOIRS ASSOCIES : Il/elle connaît:	**Réalisé**	**Evalué**
la notion de budget, de ses composantes et éléments		
les concepts et les règles de calcul de coût / bénéfice		
les règles pour la recherche/prospection de nouveaux marchés dans un hôtel		
les normes de qualité et de productivité des services d'accueil		
les méthodes et techniques de contrôle de la qualité, applicables aux activités de		

réception		
des éléments de droit fiscal et financier		
les types de livres comptables et documents ainsi que leurs caractéristiques		
classer des documents de comptabilité		
les principaux logiciels de comptabilité		
la réglementation générale et interne et les exigences sur les problèmes de facturation et de comptes clients, la comptabilité client et le(s) compte(s) courant (s) de la société, les difficultés de recouvrement de créances, etc		
les techniques pour la promotion et la vente de services		
les techniques pour améliorer la fidélisation de la clientèle		
les techniques de contrôle en hébergement hôtelier		
les méthodes et techniques de contrôle de la qualité et ses exigences de base (l'objectivité, la flexibilité, la pertinence de la situation et la possibilité de correction)		
les techniques de marketing pour l'industrie hôtelière		
les revenus et les dépenses		
les différents types de dépenses		
le terme “amortissement”		
les termes experts de base dans le domaine du tourisme et de l’accueil		
les normes comptables de base et des indicateurs de réussite de l'entreprise		
l’importance des investissements		
les techniques pour la conception et l'organisation de la communication et de la promotion, applicables à des situations spécifiques		
COMPETENCES RESULTANT DE L’APPRENTISSAGE = Il/elle	**Réalisé**	**Evalué**
fait des prévisions et des propositions budgétaires sur les recettes et les coûts du service d'accueil (personnel, matériel, uniformes, etc), surveille la conformité avec le budget établi et propose des modifications si nécessaire		
assure les études de marché par des contacts avec des entités publiques, des entreprises similaires ou par d'autres moyens		
élabore des procédures pour fidéliser les clients après leur séjour, tenter de comprendre leurs goûts et intérêts, en communiquant avec eux pour montrer l'intérêt de l'hôtel quant à leur satisfaction et leur bien-être, et développer des modalités d'hébergement qui sont adaptés à leurs caractéristiques personnelles		
assure le suivi des résultats obtenus par l'hôtel		
identifie et caractérise les principes généraux et techniques fondamentales de l'organisation du travail et de contrôle de la qualité		
prépare une simple déclaration de résultats de l'entreprise		
Suit l’actualité économique		
gérer les commissions d’agence		
traite les retards de paiements		
s'occupe de la gestion administrative ordinaire		

Annexe n. 06: Grille de Méthode de Vérification and d'Evaluation

Type de test		Outils	Observations	Application in the UNITS				
				1	2	3	4	5
TESTS ECRITS	Questions fermées	Choix multiples						
		Questions à compléter (avec choix d'un ensemble d'options)						
		Remplir les blancs (avec choix d'un ensemble d'options)						
		Mini-cas (avec choix d'un ensemble d'options)						
		Questions associées						
	Questions ouvertes	Questions ouvertes						
		Choix multiples						
		Questions à compléter (rédaction libre)						
		Remplir les blancs (rédaction libre)						
		Mini-cas (avec questions ouvertes)						
	Etudes de cas	En rédaction libre						
		Avec question ouvertes						
		Avec questions fermées						
	Tests "Traditionnels"	Essais						
		Problèmes						
		Exercices (ex.: équations, etc.)						
Type de test		Outils	Observations	1	2	3	4	5

TESTS ORAUX	Interviews	Dirigés						
		semi-dirigés						
		libres						
TESTS PRATIQUES	Check-list des observations	processus associés						
		production associée						
	Rapports techniques	=						
MISE EN SITUATION	Check-list des observations	processus associés						
		production associée						
	Rapports techniques							