

**RECEPTION**

CONTENU - Durée : 30 mois

24 mois théorique et six (6) mois de stage pratique dans un milieu professionnel

Condition d'admission

Niveau : 3AS ou plus toutes filières

Niveau de qualification

Niveau : V (5)

Modalités de paiement

Coût total : 180 000 DA

Avance : 30 000 DA

Mensualités : 5000 DA

**DONNEES GENERALES SUR LA PROFESSION****1- PRESENTATION DE LA PROFESSION****1-Branche professionnelle :** Hôtellerie – Restauration – Tourisme**2-Dénomination de la profession :** Technicien Supérieur en Réception

**3- Définition de la profession :** Le technicien supérieur en Réception est un professionnel qui intervient dans l'accueil et la réception. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client. Le réceptionniste exerce ces activités dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs...)

**4- Taches principales :**

- Tenir à jour le planning des chambres
- Accueillir les clients ☐ Veiller à leur bien être pendant le séjour
- Prendre en charge toutes les opérations de caisse et de change
- Informer les départements concernés sur les mouvements des clients, arrivée et départ
- Assurer la facturation des prestations de service
- Classer et répondre aux demandes de réservation
- Assurer la coordination avec les autres services
- Assurer le perfectionnement du personnel placé sous sa responsabilité
- Engager le personnel de la réception.



### **MODULES DE SPECIALITE**

- Gestion des activités du service de la réception
- Réception de la clientèle
- Gestion des réservations
- Gestion des opérations courantes de caisse.
- La qualité de service
- Communication en langue anglaise dans un contexte hôtelier
- Géographie touristique
- Gestion du personnel.
- Participation au recrutement du personnel
- Participation à l'intégration et l'adaptation du personnel.
- Techniques d'expression et de communication écrite et orale en langue national

### **MODULES COMPLEMENTAIRES**

- Communication en langue étrangère Allemand ou Espagnol
- Législation hôtelière
- Sécurité et santé au travail
- Informatique
- Comptabilité
- Histoire de l'hôtellerie
- Techniques de recherche d'emploi
- Marketing
- Méthodologie