

5283 RÉCEPTION EN  
HÔTELLERIE

**Fiches descriptives**

Reconnaissance des acquis  
et des compétences

LISTE DES COMPÉTENCES  
RÉCEPTION EN HÔTELLERIE (5283)

CODE	ÉNONCÉ DES COMPÉTENCES
401634	Relations professionnelles
401642	Vente de services hôteliers
401652	Prise de réservations
401663	Opérations liées à la tenue de caisse
401672	Intervention en matière de sécurité
401688	Opérations de la réception dans un environnement non informatisé
401698	Communication en langue seconde
401706	Logiciel spécialisé en hôtellerie
401715	Opérations de la réception dans un environnement informatisé

## EXPLICATION DES COMPÉTENCES

### RÉCEPTION EN HÔTELLERIE (5283)

CODE	COMPÉTENCE	INFORMATION SUR LES COMPÉTENCES	
401634	Relations professionnelles	Établir des relations professionnelles avec la clientèle par des communications verbales et écrites	<input type="checkbox"/>
401642	Vente de services hôteliers	Cibler les besoins de la clientèle, proposer des services hôteliers, traiter des objections et conclure une vente	<input type="checkbox"/>
401652	Prise de réservations	Prendre des réservations individuelles et des réservations de groupes et de forfaits	<input type="checkbox"/>
401663	Opérations liées à la tenue de caisse	Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse avec un système non informatisé.	<input type="checkbox"/>
401672	Intervention en matière de sécurité	Intervenir en matière de sécurité en cas de vol, d'incendie et de blessures physiques	<input type="checkbox"/>
401688	Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé.	<input type="checkbox"/>
401698	Communication en langue seconde	Communiquer en langue seconde avec la clientèle.	<input type="checkbox"/>
401706	Logiciel spécialisé en hôtellerie	Exploiter (utiliser) un logiciel spécialisé en hôtellerie dans un environnement informatisé.	<input type="checkbox"/>
401715	Opérations de la réception dans un environnement informatisé	Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé avec la clientèle.	<input type="checkbox"/>

# DIRECTIVES ET RENSEIGNEMENTS

- 1 Pour chacune des compétences choisies, remplir une fiche descriptive.
- 2 Lire chaque phrase attentivement et cocher la case qui correspond le mieux à votre réponse.
- 3 Exemple :

<b>Je suis capable</b>
✓

Si vous êtes capable d'accomplir ce travail.

<b>Je ne suis pas capable</b>
✓

Si vous n'êtes pas capable d'accomplir ce travail.

<b>J'ai besoin de précisions</b>
✓

Si vous hésitez à répondre soit parce que la phrase vous semble ambiguë, que des termes vous sont inconnus ou peu familiers, que vous n'êtes pas certaine ou certain d'être capable d'accomplir ce travail, que vous avez besoin de plus d'information, etc.

- 4 Pour chaque compétence, des conditions de reconnaissance sont décrites dans la fiche descriptive. Les conditions de reconnaissance sont divers moyens utilisés pour évaluer la compétence choisie.

Lire attentivement chacune de ces conditions ainsi que leur description et choisir celle qui vous semble la plus appropriée. Le choix définitif se fera au moment de la rencontre de validation.

# Établir des relations professionnelles avec la clientèle

401634

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Établir des relations professionnelles avec la clientèle par des communications verbales et écrites

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
<b>En respectant les normes de services de l'établissement :</b>				
1	Pour le traitement des appels téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- interpréter le but de l'appel;</li> <li>- utiliser un protocole téléphonique;</li> <li>- acheminer des appels;</li> <li>- prendre en note un message;</li> <li>- traiter une demande de réveil.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Traiter les plaintes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ***Conditions de reconnaissance***

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- ENTRETIEN ET TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- ENTRETIEN ET TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

## Explication des conditions de reconnaissance

**C1-** La compétence ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES AVEC LA CLIENTÈLE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES AVEC LA CLIENTÈLE peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- d'un entretien portant sur le traitement d'une plainte, notamment sur l'interprétation de la situation, sur la création d'un climat de confiance et sur l'offre de solutions;

et

- d'une tâche qui consiste à :
  - traiter des appels téléphoniques;
  - interpréter le but de l'appel;
  - utiliser le protocole téléphonique;
  - acheminer des appels;
  - prendre en note des messages;
  - traiter une demande de réveil.

**Explication des conditions de reconnaissance**

**C3-** La compétence ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES AVEC LA CLIENTÈLE peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- d'un entretien portant sur le traitement d'une plainte, notamment, sur l'interprétation de la situation, sur la création d'un climat de confiance et sur l'offre de solutions;

et

- d'une tâche qui consiste à :
  - traiter des appels téléphoniques;
  - interpréter le but de l'appel;
  - utiliser le protocole téléphonique;
  - acheminer des appels;
  - prendre en note des messages;
  - traiter une demande de réveil.

# Vendre des services hôteliers

401642

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Cibler les besoins de la clientèle, proposer des services hôteliers, traiter des objections et conclure une vente.

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Proposer des services hôteliers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Cibler les besoins de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Conclure une vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## *Conditions de reconnaissance*

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- ENTRETIEN ET TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- ENTRETIEN ET TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**



## Explication des conditions de reconnaissance

**C1-** La compétence VENDRE DES SERVICES HÔTELIERS peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence VENDRE DES SERVICES HÔTELIERS peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- d'un entretien portant sur la proposition de services hôteliers, la prise en considération des besoins exprimés, la pertinence des services offerts et le traitement des objections;

et

- d'une tâche portant sur la détermination des besoins de la clientèle et la conclusion d'une vente.

**C3-** La compétence VENDRE DES SERVICES HÔTELIERS peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- d'un entretien portant sur la proposition de services hôteliers, la prise en considération des besoins exprimés, la pertinence des services offerts et le traitement des objections;

et

- d'une tâche qui consiste à la détermination des besoins de la clientèle et la conclusion d'une vente.

# Prendre des réservations

401652

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Prendre des réservations individuelles et des réservations de groupes et de forfaits

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
<b>En respectant les politiques de l'entreprise, les règles de courtoisie et les règles de déontologie :</b>				
1	Vérifier la disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Informar la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Traiter la demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Pour le suivi du dossier : - mettre à jour (ex. : le tableau d'occupation, le calendrier et la fiche de réservation); - transmettre de l'information aux services concernés.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## **Conditions de reconnaissance**

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- ENTRETIEN ET TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- ENTRETIEN ET TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

## Explication des conditions de reconnaissance

**C1-** La compétence PRENDRE DES RÉSERVATIONS peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence PRENDRE DES RÉSERVATIONS peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- d'un entretien portant sur l'information transmise à la clientèle en tenant compte des techniques de ventes, des caractéristiques socioculturelles, des services proposés, des tarifs et des politiques d'annulation et de garantie;

et

- d'une tâche qui consiste à :
  - vérifier les disponibilités;
  - traiter une demande de réservation pour un individu, un groupe et un forfait;
  - assurer le suivi des dossiers.

### Explication des conditions de reconnaissance

**C3-** La compétence PRENDRE DES RÉSERVATIONS être reconnue en établissement de formation à la suite :

- d'un entretien portant sur l'information transmise à la clientèle en tenant compte des techniques de ventes, des caractéristiques socioculturelles, des services proposés, des tarifs et des politiques d'annulation et de garantie;

et

- d'une tâche qui consiste à :
  - vérifier les disponibilités;
  - traiter une demande de réservation pour un individu, un groupe et un forfait;
  - assurer le suivi des dossiers.

# Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse

401663

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse avec un système non informatisé

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
<b>En respectant les politiques de l'entreprise, les règles de déontologie en hôtellerie et les procédures de l'établissement :</b>				
1	Calculer des frais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Enregistrer des frais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Percevoir des paiements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Concilier (balancer) les comptes de la caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Changer (convertir) des devises étrangères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ***Conditions de reconnaissance***

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**Explication des conditions de reconnaissance**

**C1-** La compétence EFFECTUER DES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE CAISSE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence EFFECTUER DES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE CAISSE peut être reconnue en milieu de travail à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- calculer et enregistrer des frais;
- percevoir des paiements;
- concilier (balancer) des comptes de la caisse;
- concilier (balancer) des opérations liées à la vérification de nuit;
- changer (convertir) des devises étrangères.

**Explication des conditions de reconnaissance**

**C3-** La compétence EFFECTUER DES OPÉRATIONS LIÉES À LA TENUE DE CAISSE peut être reconnue en établissement de formation à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- calculer et enregistrer des frais;
- percevoir des paiements;
- concilier (balancer) des comptes de la caisse;
- concilier (balancer) des opérations liées à la vérification de nuit;
- changer (convertir) des devises étrangères.

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Intervenir en matière de sécurité en cas de vol, d'incendie et de blessures physiques

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
<b>En respectant les politiques de l'entreprise :</b>				
1	Appliquer des techniques de premiers soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	En cas de vol, d'incendie et de blessures physiques, prendre des décisions en relation avec : - la collecte de l'information; - le choix de l'intervention; - le plan d'urgence.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

### ***Conditions de reconnaissance***

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- SUR PRÉSENTATION D'UNE CARTE DE SECOURISME VALIDE ET RECONNUE ET D'UN ENTRETIEN EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- SUR PRÉSENTATION D'UNE CARTE DE SECOURISME VALIDE ET RECONNUE ET D'UN ENTRETIEN EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**



**Conditions de reconnaissance (*suite*)**

**C4- ENTRETIEN ET TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C5- ENTRETIEN ET TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

## Explication des conditions de reconnaissance

**C1-** La compétence INTERVENIR EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence INTERVENIR EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- de la présentation d'une carte de secourisme valide et reconnue;

et

- d'un entretien portant sur les moyens d'intervention associés à :
  - un vol;
  - un incendie;
  - des blessures physiques.

## Explication des conditions de reconnaissance

**C3-** La compétence INTERVENIR EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- de la présentation d'une carte de secourisme valide et reconnue;

et

- d'un entretien portant sur les moyens d'intervention associés à :
  - un vol ;
  - un incendie;
  - des blessures physiques.

**C4-** La compétence INTERVENIR EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- d'un entretien portant sur les moyens d'intervention associés à un vol, un incendie et des blessures physiques;

et

- d'une tâche (mise en situation) qui consiste à :
  - aviser les autorités concernées;
  - appliquer les techniques de premiers soins;
  - informer la clientèle;
  - consigner l'information.

**C5-** La compétence INTERVENIR EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

- d'un entretien portant sur les moyens d'intervention associés à un vol, un incendie et des blessures physiques;

et

- d'une tâche (mise en situation) qui consiste à :
  - aviser les autorités concernées;
  - appliquer les techniques de premiers soins;
  - informer la clientèle;
  - consigner l'information.

# Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé

401688

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Assurer le déroulement des activités de la réception dans un environnement non informatisé

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Préparer les arrivées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Terminer les modalités d'inscription	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tenir à jour la note de l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Informar la clientèle sur : - les caractéristiques de la région; - les activités et les forfaits disponibles; - des événements spéciaux.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Traiter le départ de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Terminer un quart de travail en effectuant : - la conciliation des comptes de caisses; - la vérification de nuit; - la préparation du dépôt interne.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## **Conditions de reconnaissance**

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- ENTRETIEN ET TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- ENTRETIEN ET TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**Explication des conditions de reconnaissance**

**C1-** La compétence ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION DANS UN ENVIRONNEMENT NON INFORMATISÉ peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION DANS UN ENVIRONNEMENT NON INFORMATISÉ peut être reconnue en milieu de travail à la suite :

- d'un entretien portant sur l'information transmise à la clientèle;

et

- d'une tâche qui consiste à :
  - préparer les arrivées;
  - terminer les modalités d'inscription;
  - tenir à jour la note de l'hôtel;
  - traiter les départs de la clientèle;
  - terminer le quart de travail.

# Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé (*suite*)

401688

## Explication des conditions de reconnaissance

**C3-** La compétence ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION DANS UN ENVIRONNEMENT NON INFORMATISÉ peut être reconnue en établissement de formation à la suite :

– d'un entretien portant sur l'information transmise à la clientèle;

et

– d'une tâche qui consiste à :

- préparer les arrivées;
- terminer les modalités d'inscription;
- tenir à jour la note de l'hôtel;
- traiter les départs de la clientèle;
- terminer le quart de travail.

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Communiquer en langue seconde avec la clientèle.

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
<b>En utilisant la terminologie usuelle, en anglais :</b>				
1	Traiter un appel téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Converser en langue seconde : - lors de la prise de réservation; - lors de l'arrivée de la clientèle; - lors du départ de la clientèle.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Traiter une plainte en présence d'un client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### ***Conditions de reconnaissance***

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

## Explication des conditions de reconnaissance

**C1-** La compétence COMMUNIQUER EN LANGUE SECONDE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence COMMUNIQUER EN LANGUE SECONDE peut être reconnue en milieu de travail à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- traiter un appel téléphonique;
- converser lors de la prise de réservation, à l'arrivée ou au départ;
- traiter une plainte en présence d'un client.

**C3-** La compétence COMMUNIQUER EN LANGUE SECONDE peut être reconnue en établissement de formation à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- traiter un appel téléphonique;
- converser lors de la prise de réservation, à l'arrivée et ou départ;
- traiter une plainte en présence d'un client.



# Exploiter (utiliser) un logiciel spécialisé en hôtellerie

401706

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Exploiter (utiliser) un logiciel spécialisé en hôtellerie dans un environnement informatisé

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Pour des réservations : - saisir des données; - enregistrer des données.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Enregistrer les arrivées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Enregistrer les transactions commerciales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Enregistrer les départs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Valider les transactions effectuées durant le quart de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ***Conditions de reconnaissance***

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**Explication des conditions de reconnaissance**

**C1-** La compétence EXPLOITER (UTILISER) UN LOGICIEL SPÉCIALISÉ EN HÔTELLERIE peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence EXPLOITER (UTILISER) UN LOGICIEL SPÉCIALISÉ EN HÔTELLERIE peut être reconnue en milieu de travail à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- enregistrer des réservations, des arrivées, des transactions commerciales et des départs;
- valider des transactions effectuées durant le quart de travail.

**C3-** La compétence EXPLOITER (UTILISER) UN LOGICIEL SPÉCIALISÉ EN HÔTELLERIE peut être reconnue en milieu de travail à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- enregistrer des réservations, des arrivées, des transactions commerciales et des départs;
- valider des transactions effectuées durant le quart de travail.

# Assurer le déroulement de la réception dans un environnement informatisé

401715

**INFORMATION SUR LA COMPÉTENCE :** Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé avec la clientèle

DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		Je suis capable	Je ne suis pas capable	J'ai besoin de précisions
1	Traiter les demandes de réservation par messagerie électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Enregistrer les transactions (ex. : des rabais, des transferts et des corrections)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Répondre aux demandes d'information à l'aide : - d'Internet; - d'ouvrages de référence.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Pour les groupes et la clientèle avec ou sans réservation</b>				
4	Coordonner les arrivées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Traiter les départs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ***Conditions de reconnaissance***

**C1- PREUVE D'UNE FORMATION SCOLAIRE RECONNUE ET RÉUSSIE**

**C2- TÂCHE EN MILIEU DE TRAVAIL EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**C3- TÂCHE EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION EN PRÉSENCE D'UNE ÉVALUATRICE OU D'UN ÉVALUATEUR**

**Explication des conditions de reconnaissance**

**C1-** La compétence ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION DANS UN ENVIRONNEMENT INFORMATISÉ peut être reconnue sur présentation d'un document officiel établi à votre nom et comprenant les éléments suivants :

- le nom de l'organisme ou de l'établissement d'enseignement;
- le titre de la formation et la date;
- le nombre d'heures de la formation;
- une preuve de réussite de la formation;
- la signature d'une personne autorisée.

Si le document présenté ne permet pas d'établir la correspondance entre la formation réussie et la compétence, nous vous demanderons de présenter la description du contenu de la formation suivie.

Si, après étude, le document présenté ne permet pas de reconnaître la compétence, nous discuterons avec vous de la pertinence de vous proposer une autre condition de reconnaissance.

**C2-** La compétence ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION DANS UN ENVIRONNEMENT INFORMATISÉ peut être reconnue en milieu de travail à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- enregistrer des demandes de réservation par messagerie électronique;
- enregistrer des transactions et des corrections;
- utiliser Internet et des ouvrages de référence pour répondre aux demandes d'information;
- coordonner des arrivées et des départs.

# Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé (*suite*)

401715

## Explication des conditions de reconnaissance

**C3-** La compétence ASSURER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS DE LA RÉCEPTION DANS UN ENVIRONNEMENT INFORMATISÉ peut être reconnue en établissement de formation à la suite de l'exécution d'une tâche qui consiste à :

- enregistrer des demandes de réservation par messagerie électronique;
- enregistrer des transactions et des corrections;
- utiliser Internet et des ouvrages de référence pour répondre aux demandes d'information;
- coordonner des arrivées et des départs.