Diplômes et attestations de références

Master II

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

UNIVERSITE TOULOUSE 2 LE MIRAIL

MASTER

Vu le code de l'éducation ;
Vu le décret n° 84–573 du 5 juillet 1984 modifié relatif aux diplômes nationaux de l'enseignement supérieur ;
Vu le décret n° 99–747 du 30 août 1999 relatif à la création du grade de master ;
Vu le décret n°2002–481 du 8 avril 2002 relatif aux grades et titres universitaires et aux diplômes nationaux ;
Vu l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de master ;
Vu l'arrêté ministériel du 28 juin 2011 relatif à l'habilitation de l'UNIVERSITE TOULOUSE 2 LE MIRAIL à délivrer des diplômes nationaux ;
Vu les pièces justificatives produites par M. SALAH CHAKOR, né le 20 juin 1952 à BENI MALLAL (MAROC), en vue de son inscription au master ;
Vu les procès–verbaux du jury attestant que l'intéressé a satisfait au contrôle des connaissances et des aptitudes prévu par les textes réglementaires ;

Le diplôme de **MASTER** SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES, Mention TOURISME, HOTELLERIE, ALIMENTATION, spécialité TOURISME ET HOTELLERIE
mention assez bien

est délivré à **M. SALAH CHAKOR**
au titre de l'année universitaire 2012–2013, et confère **le grade de master,**
pour en jouir avec les droits et prérogatives qui y sont attachés.

Fait à Toulouse, le 5 novembre 2013

Le titulaire — *Le Président* — *Le Recteur d'Académie, Chancelier des universités*

Jean–Michel Minovez

Hélène Bernard

N° TOULII 10572312
/2013201204831

Diplôme de l'Institut Supérieur International du Tourisme (En pédagogie de formation dans les Prestations de services)

ROYAUME DU MAROC

MINISTERE DU TOURISME

DIVISION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'ORIENTATION

ATTESTATION
DE
DIPLOME DE L'INSTITUT SUPERIEUR DU TOURISME DE TANGER

Le CHEF DE LA DIVISION de la FORMATION PROFESSIONNELLE et de l'ORIENTATION du MINISTERE DU TOURISME, PRESIDENT DU JURY, CERTIFIE QUE :

M. Monsieur CHAKOR Salah

Né (e) le 20 Juin 1952 à BENI-MELLAL

a subi avec succès les épreuves du :

DIPLOME DE L'INSTITUT SUPERIEUR DU TOURISME DE TANGER

Section : PEDAGOGIQUE

Option : Prestations de Service

devant le Jury siégeant à Tanger à la Session du Juin 1982

Avec la mention Bien

TANGER, le 28 JUIN 1982

Le Ministre,

Le Ministre du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme

Signé : Azeddine GUESSOUS

le Chef de la Division de la Formation Professionnelle et de l'Orientation,

Signé : Zahia ESSAKALLI

N.B. - *En aucun cas il ne sera délivré de duplicata de cette attestation, dont le titulaire peut faire établir les copies légalisées qui lui seraient nécessaires.*

Diplôme de formation pédagogique en Belgique

ADMINISTRATION GENERALE DE LA COOPERATION AU DEVELOPPEMENT

Nous, Administrateur Général de l'Administration Générale de la Coopération au Développement,

Attendu que Monsieur CHAKOR Salah, né à Ouled Boubker le 20 juin 1952

a fait l'objet d'une agréation en qualité de stagiaire, et qu'un programme de formation lui a été aménagé selon les modalités suivantes :

A l'Ecole Hôtelière Provinciale de NAMUR :

- perfectionnement technique en cuisine et en salle (participation aux cours théoriques et pratiques);
- perfectionnement pédagogique pratique et théorique : préparation des leçons, des exercices, des contrôles.

Etude des différentes formes d'enseignement applicables en hôtellerie.

Attendu que ce programme a été effectivement réalisé, et que notamment tous les travaux prescrits par le Maître de Stage ont été exécutés.

Certifions que Monsieur CHAKOR Salah, a effectué du 22/3/75 au 31/5/76 un stage de perfectionnement professionnel pédagogique et technique en hôtellerie.

En foi de quoi, nous lui avons délivré le présent certificat.

Fait à Bruxelles, le 1er juin 1976.

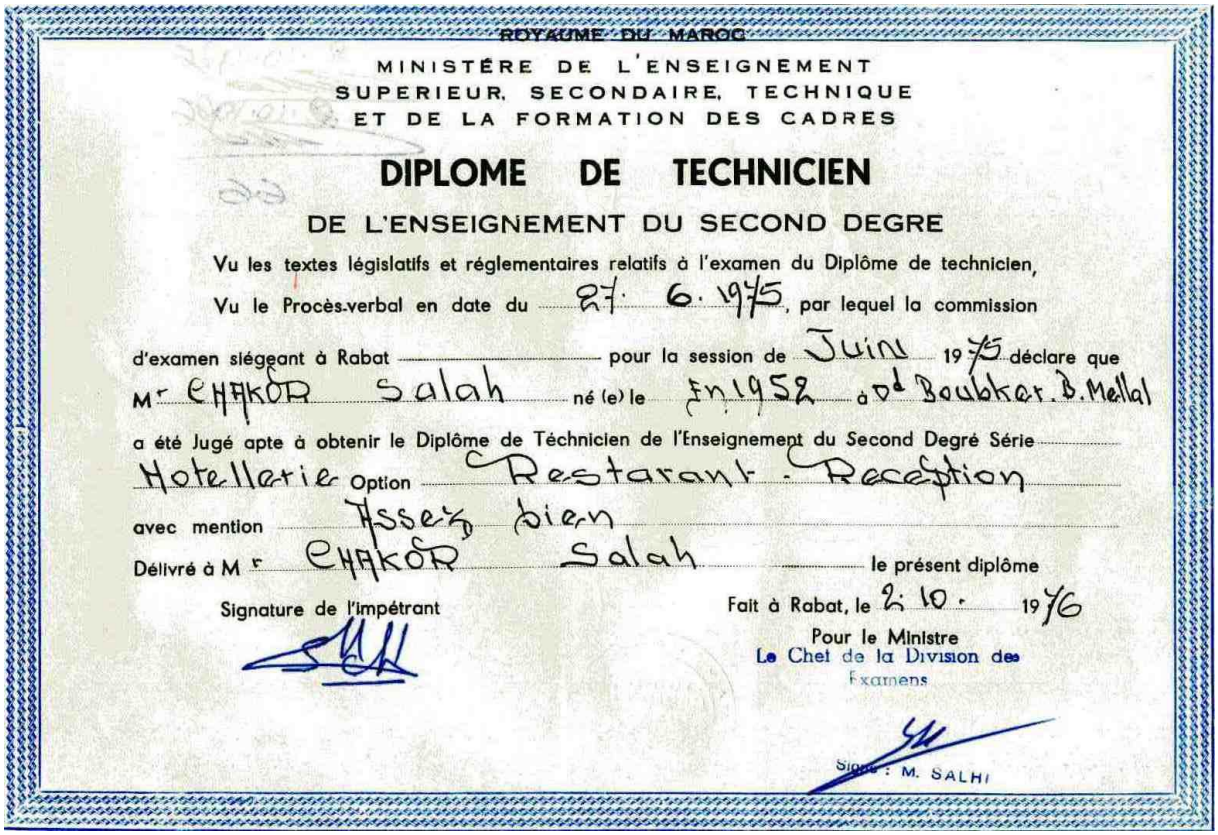
SIGNATURE DU PORTEUR,

SIGNATURE DU RESPONSABLE DU STAGE,

ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

SIGNATURE DE L'ADMINISTRATEUR GENERAL,

Diplôme de Technicien en Hôtellerie (Restaurant et Réception)



ROYAUME DU MAROC

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR, SECONDAIRE, TECHNIQUE
ET DE LA FORMATION DES CADRES

DIPLOME DE TECHNICIEN

DE L'ENSEIGNEMENT DU SECOND DEGRE

Vu les textes législatifs et réglementaires relatifs à l'examen du Diplôme de technicien,

Vu le Procès-verbal en date du 27. 6. 1975, par lequel la commission

d'examen siégeant à Rabat ——— pour la session de Juin 1975 déclare que

Mr CHAKOR Salah né (e) le Fn 1952 à Ouled Boubker. B. Mellal

a été Jugé apte à obtenir le Diplôme de Téchnicien de l'Enseignement du Second Degré Série

Hotellerie Option Restaurant - Reception

avec mention Assez bien

Délivré à Mr CHAKOR Salah ——— le présent diplôme

Signature de l'impétrant

Fait à Rabat, le 2. 10. 1976

Pour le Ministre
Le Chef de la Division des
Examens

Signé : M. SALHI

TRADUCTION OFFICIELLE

République Fédérale d' Allemagne

Formation et perfectionnement professionnels

M. Salah CHAKOR

né (e) le 20.06.1952 à Beni Mallel / MAROC

a reçu, du 13.07.1985 au 14.09.1985 sur invitation

du Gouvernement de la République Fédérale d'Allemagne

une formation et un perfectionnement professionnels dans le domaine

Hôtellerie

Nous confirmons que la formation et le perfectionnement ont été terminés avec succès. Des certificats individuels en vertu des résultats acquis dans les différentes spécialités ont été délivrés au stagiaire.

POUR LE MINISTRE FEDERAL
DE LA COOPERATION
ECONOMIQUE

cachet, signature

Bonn, le 14.09.1985

CENTRE INTERNATIONAL DE GLION
SUISSE

FORMATION SUPÉRIEURE
EN HÔTELLERIE ET TOURISME

ATTESTATION

Monsieur Salah CHAKOR

A PARTICIPÉ AVEC SUCCÈS AU SÉMINAIRE DE

PERFECTIONNEMENT DE DIRECTEURS D'ÉCOLES HÔTELIÈRES MAROCAINES

ORGANISÉ

DU 27 MARS AU 7 AVRIL 1995

AU **CENTRE INTERNATIONAL DE GLION**

Peter Streuli
Chef du Département
CIG Consulting

Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière de Meurthe-et-Moselle

Membre F. N. I. H.

ATTESTATION DE STAGE

Je soussigné, Michel BÉDU, Président de la Fédération de l'Industrie Hôtelière de Meurthe et Moselle atteste que

Monsieur **CHAKOR Salah**

a participé au séminaire organisé dans ses locaux dans le cadre de la mise en place de l'apprentissage au Maroc.

Fait à Nancy, le 25 octobre 2002

Pour servir et valoir ce que de droit

Fédération Départementale
de l'Industrie Hotelière
de Mthe-et-Moselle (F.N.I.H.)
24, Rue Henri Bazin
54000 NANCY
Tél. : 03.83.35.50.96
Fax : 03.83.35.97.45

Le Président

Michel BÉDU

MINISTERE DE L'EDUCATION

LYCEE TECHNIQUE D'HOTELLERIE
35800 DINARD

TEL. (99) 46.15.02

Dinard le, 20 Mars 1984

- RAPPORT DE STAGE - Monsieur Salah CHAKOR -

En stage au Lycée Hôtelier de DINARD, pour la période du 2.1.84 au 31.3.84, Monsieur CHAKOR Salah aura fait preuve d'un très grand intérêt à découvrir les différents secteurs de l'établissement.

Sa sympathie, sa constante disponibilité, le besoin de participer aux tâches multiples, son affabilité, sa discrétion opportune, sont autant de qualités qui nous permettent d'affirmer qu'il sera un responsable très sérieux et très efficace.

Je lui souhaite une très grande réussite dans ses fonctions.

Le Proviseur,

R. LEFEUVRE

Agadir, le 14/02/2007

CERTIFICAT DE TRAVAIL

Nous soussignés, l'hôtel AGADIR BEACH CLUB, sis secteur touristique et balnéaire, certifions par la présente que :

Monsieur : SALAH CHAKOR

Titulaire de la C.I.N. N° : I 2378

A été employé au sein de notre établissement en qualité de :

* ASSISTANT F&B *

Du 15 Juin 1990 au 15 Septembre 1990

Date à laquelle il nous quitte libre de tout engagement.

Certificat de travail délivré à la demande de l'intéressé pour servir et valoir ce que de droit.

La Direction du Personnel.

Agadir Beach Club
B.P 310 AGADIR

B.P 310 - Tél.: 028.84.43.43 - Fax : 028.84.08.63 - AGADIR (MAROC)
C. 1881 AGADIR - Patente : 48301250 - I.F. 06900480 - C.N.S.S. 1286782 - C/B. B.M.C.E 011010000001210016065229
E-mail : abcmaroc@marocnet.net.ma
Web : www.abc.ma/www.agadir-beach-club.com

Deutsche Sektion der International Hotel Association
FACHABTEILUNG IM DEHOGA

Hotel Bad Schachen
Lindau – Bodensee

ZEUGNIS

Herr Salah CHAKOR

geb. am 20.06.1952 in Bem Mallel

ist in meinem/unserem Hause vom 01.07.1981 bis 30.09.1981

als Servicepraktikant

tätig gewesen.

Herr Chakor arbeitete im Rahmen seines Praktikums im Restaurant- und Bankettservice. Aufgrund seiner guten Vorkenntnisse konnte er alle ihm übertragenen Arbeiten zu unserer Zufriedenheit ausführen. Bei den Gästen war Herr Chakor wegen seiner freundlichen Art sehr beliebt. Sein Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen gab keinen Anlaß zur Klage.

Herr Chakor verläßt uns nach Ablauf seines Praktikantenvertrages; für die Zukunft wünschen wir ihm alles Gute.

Robert E. Schielin

Lindau, den 28. September 1981

Im laufenden Kalenderjahr wurden bereits ___ Urlaubstage gewährt.

Das obige Zeugnis ist eine Urkunde und darf nur im ganzen, ohne Kürzungen oder Änderungen vervielfältigt, abgeschrieben und zu Bewerbungen benutzt werden.

ROYAUME DU MAROC

MINISTERE DU TOURISME

SECRETARIAT GENERAL

DIRECTION DE LA FORMATION
ET DE LA COOPERATION
DAP/ N° 0.0.1.4.1.8

RABAT, LE 23 FEV 1999

A
Monsieur le Directeur
de l'ITHT d'ERFOUD

LETTRE DE FELICITATIONS

Objet : Lettre de félicitations à l'équipe de l'ITHT d'Erfoud

Je tiens à féliciter tous les membres de l'équipe de l'ITHT d'Erfoud pour la qualité du travail qu'ils ont réalisé en mettant à la disposition de la DFC le Document relatif à l'approche d'élaboration des programme par compétence appliquée au DTH rénové.

Cette initiative témoigne, si besoin est, d'une grande volonté, d'un vrai professionnalisme et d'un profond désir de développement de la formation hôtelière et touristique.

Directeur de la Formation
et de la Coopération

M. Mohamed MOUFAKKIR

01 AVR. 1997

236

Si la qualité est une exigence permanente, l'obligation de la qualité dans l'hôtellerie et le tourisme est plus encore prononcée et la rigueur ou son absence a un impact immédiat sur toute la chaîne d'emplois-types que connaît le secteur.

L'initiative de Mr. Salah CHAKOR est avant tout une contribution pédagogique et didactique à l'oeuvre commune déclenchée par la dynamique de concertation au sein de ce Département.

Ce travail qui merite d'etre approfondi constituera, à coup sûr, la plate-forme de l'enseignement du module « food and beverage ».

Avec mes encouragements

Le Directeur de la Formation
et de la Coopération

Signé : Mohamed MOUFAKKIR

MINISTERE DU TOURISME

17 MARS 1989

وزارة السياحة

N°294 DFPCC/II.

Le Directeur de la Formation et
de la Coopération

/-)

/)/)onsieur CHAKOR Saleh

S/C de Monsieur le Directeur de l'Ecole
Hôtelière

- A G A D I R -

J'ai l'honneur de vous adresser mes chaleureuses félicitations pour l'initiative que vous avez prise de mettre au point un programme de déontologie pour les professions de l'hôtellerie.

Ce travail, très interessant, est soumis pour étude à un groupe de travail et dès que les résultats seront connus, je vous en ferai part et les dispositions nécessaires pour l'inclusion de cette discipline dans les programmes de 3ème Année, seront prises.

Le Chef de la Division de la Formation
Professionnelle des Cadres et
de la Coopération

Signé : Zohia ESSAKALLI

THE BRITISH HOTELS RESTAURANTS AND CATERERS ASSOCIATION

20 UPPER BROOK STREET, LONDON W1Y 2BH

Chief Executive: CLIVE DERBY

Employment Secretary: Miss C. JACKSON

Telephone: 01-499 6641 Telegrams: Allotels, London W.1

EMPLOYMENT DEPARTMENT

(Licensed annually by the Greater London Council)

REPORT
ON HOTEL SCHOOL STUDENTS
EMPLOYED IN BRITAIN UNDER SCHEME
S.V.T.

MARRAKECH

NAME AND ADDRESS OF HOTEL..... BUCHANAN ARMS HOTEL.....
..... ARYMEN G63 0BQ ... GLASGOW.

FULL NAME OF STUDENT..... SALAH CHAKOR.....

EMPLOYED FROM... 21st June 1974 ...TO... 15th September 1974

TYPES OF WORK UNDERTAKEN..... Commis waiter.....

HOW DID STUDENT CARRY OUT THESE DUTIES?..... very satisfactory.....

OPINION AS TO CHARACTER OF STUDENT..... good.....

WHAT IS STUDENT'S APTITUDE FOR A HOTEL CAREER?..... good but lacks of "finesse".

HAS STUDENT MADE PROGRESS DURING THIS ENGAGEMENT?..... yes.....

WHAT PAYMENT DID STUDENT RECEIVE PER WEEK?..... £ 18.00 + "tronc".....

WOULD YOU BE WILLING TO EMPLOY THIS STUDENT AGAIN?..... yes.....

DATE..... SIGNATURE..... J. Bellamy ..(Hotel ~~Proprietor or~~ Manage

CETT

ESCOLA D'HOTELERIA I TURISME CETT

délivre le

DIPLôME

à

M / Mme SALAH CHAKOR

Pour son étroite collaboration au

PROGRAMME DE FORMATION DE FORMATEURS EN HOTELLERIE ET TOURISME

pendant le mois de juillet de l'année 2001 jusqu'au mois de novembre de la même année

Le 10 Novembre 2001

Le Président du Groupe CETT

L' Élève

ROYAUME DU MAROC

Département du Tourisme

C
COOPERACIÓN
ESPAÑOLA

ATTESTATION DE FORMATION

attribuée à

M. Salah CHAKOR

Au titre de sa participation à la Formation de Formateurs aux techniques de recherche d'emploi FJIJ

FINDING A JOB IS A JOB

Département Formation EFE-Maroc

ManpowerGroup

efe Maroc

EDUCATION FOR EMPLOYMENT - TUNISIE

PNB-NAPEO
North Africa Partnership for Economic Opportunity
The Aspen Institute NAPEO Secretariat

CERTIFICAT DE PARTICIPATION

EFE-Tunisie décerne ce certificat à:

SALAH CHAKOR

Pour avoir suivi la formation

« Regional Training of Trainers for Workplace Success »

Pendant la période de 28 au 31 Janvier 2013

Fondation EFE Tunisie
Rue du Lac [illegible] Résd. du Lac
1053 Les Berges du Lac - Tunis
M.F: 1235186/L

Mme. Lamia Chaffai Sghaier
PDG, EFE-Tunisie

ROYAUME DU MAROC
UNIVERSITE ABDELMALEK ESSAADI
FACULTE DES SCIENCES JURIDIQUES,
ECONOMIQUES ET SOCIALES DE TANGER

ATTESTATION

M. Salah CHAKOR,

A participé au master *Management Economique et Juridique des Organisations Touristiques* (MEJOT) de la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Tanger, en dispensant le cours intitulé « Contrats et Marchés » durant le deuxième semestre de l'année universitaire 2011-2012.
Faite pour servir et valoir ce que de Droit, à Tanger le 12 septembre 2012.

Dr. Mohamed YAHIA
Doyen de la FSJEST

Doyen
Dr. Mohamed YAHIA

Dr. Jamal BENAMAR
Responsable du Master MEJOT

Master Management Economique et Juridique des Organisations Touristiques
Dr. Jamal BENAMAR

Université Abdelmaleek Essaâdi
Faculté Polydisciplinaire
Tétouan

جامعة عبد المالك السعدي
الكلية المتعددة التخصصات
تطوان

ATTESTATION DE VACATION

Je soussigné, Doyen de la Faculté Polydisciplinaire de Tétouan atteste que Monsieur **CHAKOR SALAH** a assuré, en tant que Professeur Vacataire de la Licence professionnelle « Management Hôtelier » dans notre établissement durant la session du printemps de l'année Universitaire **2011/2012** le cours suivant:

- Gestion d'hébergement et de restauration

Tétouan le 27/09/2012

Le Doyen

Pour Le Doyen et PO
le Vice - Doyen:
Rachad EL MAIL

N.B. La présente attestation est délivrée à la demande de l'intéressé pour servir et valoir ce que de droit.

Knowledge Cbi
Higher Education
Computer & Business Institute

ATTESTATION

Le Directeur Général de **Knowledge Cbi** soussigné, atteste que :

M. Salah CHAKOR

a suivi une session de Formation Continue sur le thème :

« Management Stratégique »

organisée les 11 et 12 novembre 2005 à l'ITHT de Salé.

Le Directeur Général
Aiman AL ABDUL KARIM

Knowledge
Computer & Business Institute
Ecole D'Enseignement Supérieur Privé
Tél.:037.66.06.47
Fax:037.66.06.50

44, Rue Mly Ali-Charif HASSAN – Rabat – MAROC Tél : +212 (037) 66 06 47Fax : +212 (037)66 06 50
Patente : 12658 – CNSS : 6597308 – RC: 55593 - CB: CDM 00001850300410 Aut : MES 185/02
admin@KnowledgeCbi.net www.KnowledgeCbi.net

CFC
ISFOTEG
Le Centre de Formation Continue

La présente attestation confirme que

Salah CHAKOR

a suivi avec succès, le vendredi 14 décembre 2012,
un séminaire de formation continue sur

Techniques de Communication : Standards STARWOOD

organisé au profit de

l'Institut de Technologie Hôtelière et Touristique de Tanger

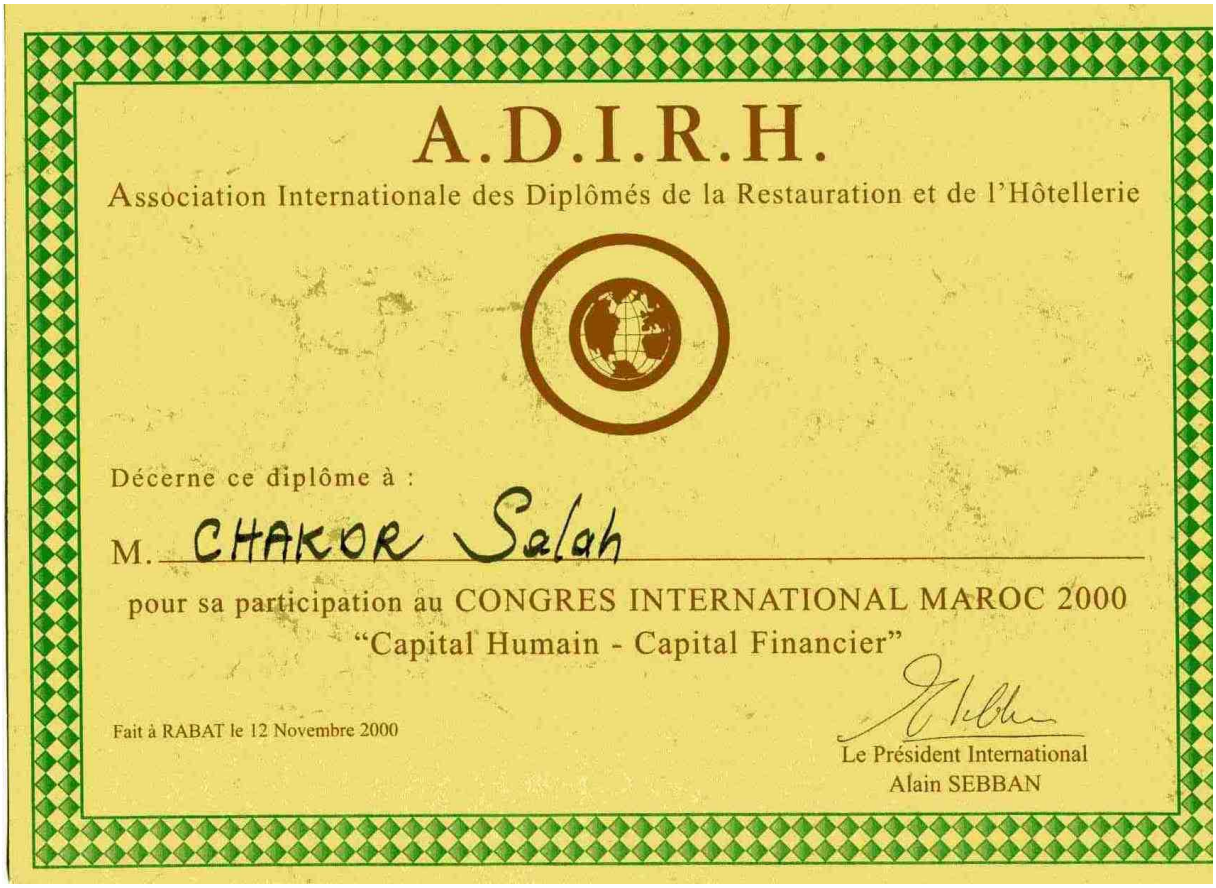
par le **CENTRE DE FORMATION CONTINUE DE L'ISFOTEG**
TANGER

Fait à Tanger, le 14 décembre 2012

Le Directeur

Mounir ABASSI CHRAÏBI

ROTARY INTERNATIONAL
RENFORCER LES COLLECTIVITÉS
RAPPROCHER LES CONTINENTS
Certificat de Merite
Décerné à
Salah Chakor
En reconnaissance des efforts consentis pour développer le Rotary au sein du District 9010 en 2010 - 2011
Mohamed Ghammam
Gouverneur District 9010
2010 - 2011



A.D.I.R.H.

Association Internationale des Diplômés de la Restauration et de l'Hôtellerie

Décerne ce diplôme à :

M. CHAKOR Salah

pour sa participation au CONGRES INTERNATIONAL MAROC 2000

"Capital Humain - Capital Financier"

Fait à RABAT le 12 Novembre 2000

Le Président International

Alain SEBBAN

CETT

ESCOLA D'HOTELERIA I TURISME CETT

délivre le

DIPLôME

à

M / Mme SALAH CHAKOR

Pour son étroite collaboration au

PROGRAMME DE FORMATION DE FORMATEURS EN HOTELLERIE ET TOURISME

pendant le mois de juillet de l'année 2001 jusqu'au mois de novembre de la même année

Le 10 Novembre 2001

Le Président du Groupe CETT

L' Élève

ROYAUME DU MAROC

Département du Tourisme

C
COOPERACIÓN
ESPAÑOLA

غرفة التجارة والصناعة والخدمات لأگادير

Chambre de Commerce d'Industrie et de Services d'Agadir

Agadir le, 25 mars 2003

03 - 244

MONSIEUR SALAH CHAKOUR
DIRECTEUR ISTAHT OUARZAZATE

Objet : remerciements

Monsieur ;

Nous vous remercions vivement pour votre participation au 3ème Forum de la Formation et de l'Emploi organisé par notre institution du 20 au 22 mars 2003.

C'est en notre nom personnel et au nom de tous les membres de la CCISA, que nous vous remercions et vous adressons nos félicitations pour la qualité de votre intervention.

Aussi, convaincus des retombées positives de cette action , sur l'essor de notre région, nous souhaitons que cette initiative soit le prélude d'une fructueuse collaboration avec la Chambre de Commerce d'Industrie et de Services d'Agadir.

Veuillez agréer, Monsieur , l'assurance de notre haute considération.

Le Président
Lahoucine ACHENGLI

الغرفة التجارية والصناعية
اگادير
AGADIR
Chambre de Commerce et Industrie

ROYAUME DU MAROC
MINISTERE DU TOURISME, DE L'ARTISANAT
ET DE L'ECONOMIE SOCIALE

SECRETARIAT GENERAL
Direction de la Formation et de la Coopération

20 JAN 2006

90.

Le Directeur de la Formation
et de la Coopération
A
Monsieur le Directeur
de l'Institut de Technologie Hôtelière
et Touristique de Ouarzazate

Objet : Lettre de remerciement.

Je tiens à vous remercier personnellement pour la qualité de l'accueil que vous m'avez réservée lors de ma visite à Ouarzazate, et vous prie également de transmettre mes vifs remerciements et encouragements à toute votre équipe pour la poursuite de leur mission.

J'ai pu apprécier le professionnalisme et l'implication de chacun et les en remercie particulièrement, en soulignant l'importance de leur contribution dans la réussite de la Stratégie Nationale de Formation Hôtelière et Touristique s'inscrivant dans le cadre de la Vision 2010.

Soyez assurés, Monsieur le Directeur, de notre engagement constant à vos côtés pour la réalisation de nos objectifs communs.

Salutations distinguées.

Directeur de la Formation
et de la Coopération
HIND CHKILI

Nos réf. RB/YF/270/05

Rabat, 20 DEC 2005

A l'aimable attention de Monsieur Salah CHAKOR
Directeur de l'Ecole Hôtelière de Tanger
Tanger

Cher Monsieur Chakor,

La Fondation Orient Occident, au nom de sa présidente, Yasmina Filali et de moi-même tenons à vous exprimer notre infinie reconnaissance pour votre collaboration et vous remercier (encore une fois) d'avoir bien voulu nous aider à la mise en place du centre de Larache et de nous avoir fait partager votre expérience. Nous apprécions tout particulièrement le temps que vous nous avez consacré ainsi que le savoir-faire que vous nous avez transmis, toutes ces connaissances indispensables sur les métiers du tourisme mises au service de la réalisation du futur centre de Larache.

Dans l'attente de vous revoir à Larache, veuillez agréer nos sincères salutations.

Avec mes meilleurs souvenirs

Rachid Badouli
Directeur de la Coordination des Centres

Yasmina Filali
Présidente Fondatrice de la Fondation Orient- Occident

Fondation Orient-Occident
Association à but non lucratif reconnue d'utilité publique
Av. des F.A.R. - B.P. 3210 - Massira - CYM - Tél. 212.37.79.36.37 - Fax 212.37.29.15.43 - Rabat - Maroc
Site web : www//orient-occident.org.ma - E-mail : orient_occident2001@yahoo.fr

ASSOCIATION HORIZON
Avenue de la Victoire
B.P. 181
Ouarzazate

جمعيـــة إفـــاق
شـارع النصـر
ص.ب 181
ورزازات

جمعية ذات منفعة عامة بمرسوم
رقم 550-2-97 بتاريخ 2 يوليوز 1997
Ass. Reconnue d'utilité publique par
décret N° 550-2-97 du 02/07/97

Ouarzazate, le 17/04/2003

40/03

A l'attention du Monsieur
Le Directeur de l'Institut de
Technologie Hotelière et Touristique

Ouarzazate

Monsieur le Directeur,

Au nom du bureau de l'association Horizon et de tous les handicapés du centre, permettez-nous de vous présenter nos sincères remerciements de nous avoir aider à favoriser le séjour d'un groupe de personnes collaboratrices du centre Horizon, en nous prêtant 12 couvertures de votre établissement.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre haute considération et nos remerciments renouvelés.

Le responsable administratif

Abdelmalik TOUNJICHT

Tél. : (212) (4) 88 24 15
Tél/Fax : 88 72 84
e-mail : as.hor.hand@cybernet.net.ma

C/C Banque Populaire Ouarzazate الحساب البنكي
2111614700370000 البنك الشعبي ورزازات

الهاتف : (212) (4) 88 24 15
تلفاكس : 88 72 84
e-mail : as.hor.hand@cybernet.net.ma

- CONTRAT DE SERVICE -

Dans le cadre des dispositions prises en vue de l'ouverture en Lybie des hôtels MEHARI et TIBESTI dont la gestion a été confiée à la Chaîne Hôtelière SALAM, la Société NEW SALAM, mandatée par la Société SALAM MANAGEMENT INTERNATIONAL, engage M.onsieur .CHAKOR .Salah..... en qualité de.FORMATEUR .EN RESTAURANT ..... pour la période du 23/07/1989 au 23/09/1989.

Monsieur .CHAKOR .Salah..... s'engage par la présente à exécuter sa mission de la manière la plus efficace et la plus honnête, conformément aux directives qui lui seront données par les responsables de la Société.

En contre partie du travail accompli dans le cadre de cette mission, M.onsieur .CHAKOR .Salah..... percevra la somme de .623.DL Brut soit 15.000,00 DH/mois net à titre d'honoraire, dont 10% lui sera réglè sur son lieu de travail en monnaie locale et, 90% au Maroc en Dirhams.

Monsieur .CHAKOR .Salah..... sera logé, nouri par la Société qui prendra en charge ses frais de transport -Aller et Retour par avion du Maroc au lieu de travail -.

L'intéressé bénéficiera d'une assurance souscrite par la Société, et couvrant les risques de maladie, d'accident du travail ou tout autre risque en rapport avec la mission dont il est chargé, et durant la période couverte par le présent contrat.

Monsieur .CHAKOR .Salah..... s'engage pendant toute la durée de son séjour en Lybie, à se comporter conformément aux règles de bonne conduite, de moralité et de probité.

En cas de litige entre M.onsieur CHAKOR Salah..... et la Société, compétence est donnée aux juridictions marocaines.

LA SOCIETE

Société New SALAM
S.A. Capital 20.000.000 DH
Siège Administratif LE LIDO
Bd. de la Corniche Ain Diab
CASABLANCA - Tel : 36-76-12

L'EMPLOYE

CHAKOR

CASABLANCA - MARRAKECH - AGADIR - TAROUDANT - FES - OUARZAZATE - EL JADIDA - OUJDA - KHENIFRA - TAZA - ERFOUD

ROYAUME DU MAROC
******
MINISTERE DU TOURISME
******
Secrétariat Général
******
Division Administrative
et Financière

Rabat, le

04 AOUT 2000

DECISION

Le Ministre du Tourisme, Président du Conseil d'Administration de l'Office National Marocain du Tourisme ;

Vu le Décret portant loi n° 2.77.742 du 20 Chaoual 1397 (04 Octobre 1977) portant statut de l'Office National Marocain du Tourisme ;

Vu le Décret n° 2.90.73 du 19 Kaâda 1410 (13 Juin 1990) relatif à l'organisation et aux attributions du Ministère du Tourisme ;

Vu l'arrêté du Ministre des Finances en date du 27 Juin 1991 fixant l'organisation financière et comptable des établissements de formation gérés de manière autonome relevant du Ministère du Tourisme ;

Vu l'arrêté du Ministre du Tourisme n° 2621.94 du 27 Chaâbane 1414 (09 Février 1994) portant création et organisation des Instituts de Technologie Hôtelière et Touristique tel qu'il a été complété par l'arrêté n° 295.98 en date du 16/02/1998 ;

Vu les nécessités de services ;

DECIDE

ARTICLE I : A compter du 15 Septembre 2000, il est mis fin aux fonctions de Monsieur SALAH CHAKOR en qualité de Directeur de l'Institut de Technologie Hôtelière et Touristique d'Erfoud.

ARTICLE II : A compter de la même date, Monsieur SALAH CHAKOR est nommé Directeur de L'Institut de Technologie Hôtelière et Touristique de Ouarzazate.

RTICLE III : Le Directeur de la Formation et de la Coopération et le Chef de la Division Administrative et Financière sont chargés, chacun en ce qui le concerne de l'application de la présente Décision.

Le Ministre du Tourisme

Signé : Hassan SEBBAR

ROYAUME DU MAROC
******
MINISTERE DU TOURISME
******
Secrétariat Général
******
Division Administrative
et Financière

Rabat, le

04 AOUT 2000

DECISION

Le Ministre du Tourisme, Président du Conseil d'Administration de l'Office National Marocain du Tourisme ;

Vu le Décret portant loi n° 2.77.742 du 20 Chaoual 1397 (04 Octobre 1977) portant statut de l'Office National Marocain du Tourisme ;

Vu le Décret n° 2.90.73 du 19 Kaâda 1410 (13 Juin 1990) relatif à l'organisation et aux attributions du Ministère du Tourisme ;

Vu l'arrêté du Ministre des Finances en date du 27 Juin 1991 fixant l'organisation financière et comptable des établissements de formation gérés de manière autonome relevant du Ministère du Tourisme ;

Vu l'arrêté du Ministre du Tourisme n° 2621.94 du 27 Chaâbane 1414 (09 Février 1994) portant création et organisation des Instituts de Technologie Hôtelière et Touristique tel qu'il a été complété par l'arrêté n° 295.98 en date du 16/02/1998 ;

Vu les nécessités de services ;

DECIDE

ARTICLE I : A compter du 15 Septembre 2000, il est mis fin aux fonctions de Monsieur SALAH CHAKOR en qualité de Directeur de l'Institut de Technologie Hôtelière et Touristique d'Erfoud.

ARTICLE II : A compter de la même date, Monsieur SALAH CHAKOR est nommé Directeur de L'Institut de Technologie Hôtelière et Touristique de Ouarzazate.

RTICLE III : Le Directeur de la Formation et de la Coopération et le Chef de la Division Administrative et Financière sont chargés, chacun en ce qui le concerne de l'application de la présente Décision.

Le Ministre du Tourisme

Signé : Hassan SEBBAR

ROYAUME DU MAROC

MINISTERE DU TOURISME

DIVISION ADMINISTRATIVE
ET FINANCIERE
SERVICE DU PERSONNEL

المملكة المغربية

وزارة السياحة

DECISION

LE MINISTRE DU TOURISME;

VU le Dahir n° 1.58.008 du 4 Châabane 1377 (24 Février 1958) portant statut Général de la Fonction Publique;

Vu le Decret n° 2.90.73 du 19 Kâada 1410 (13 Juin 1990) relatif à l'organisation et attribution du département ministériel chargé du Tourisme;

VU les nécessités de service;

DECIDE

Article 1er A compter du 3 Août 1992, Monsieur CHAKOR Salah est nommé Directeur de l'Ecole Hôtelière d'Erfoud.

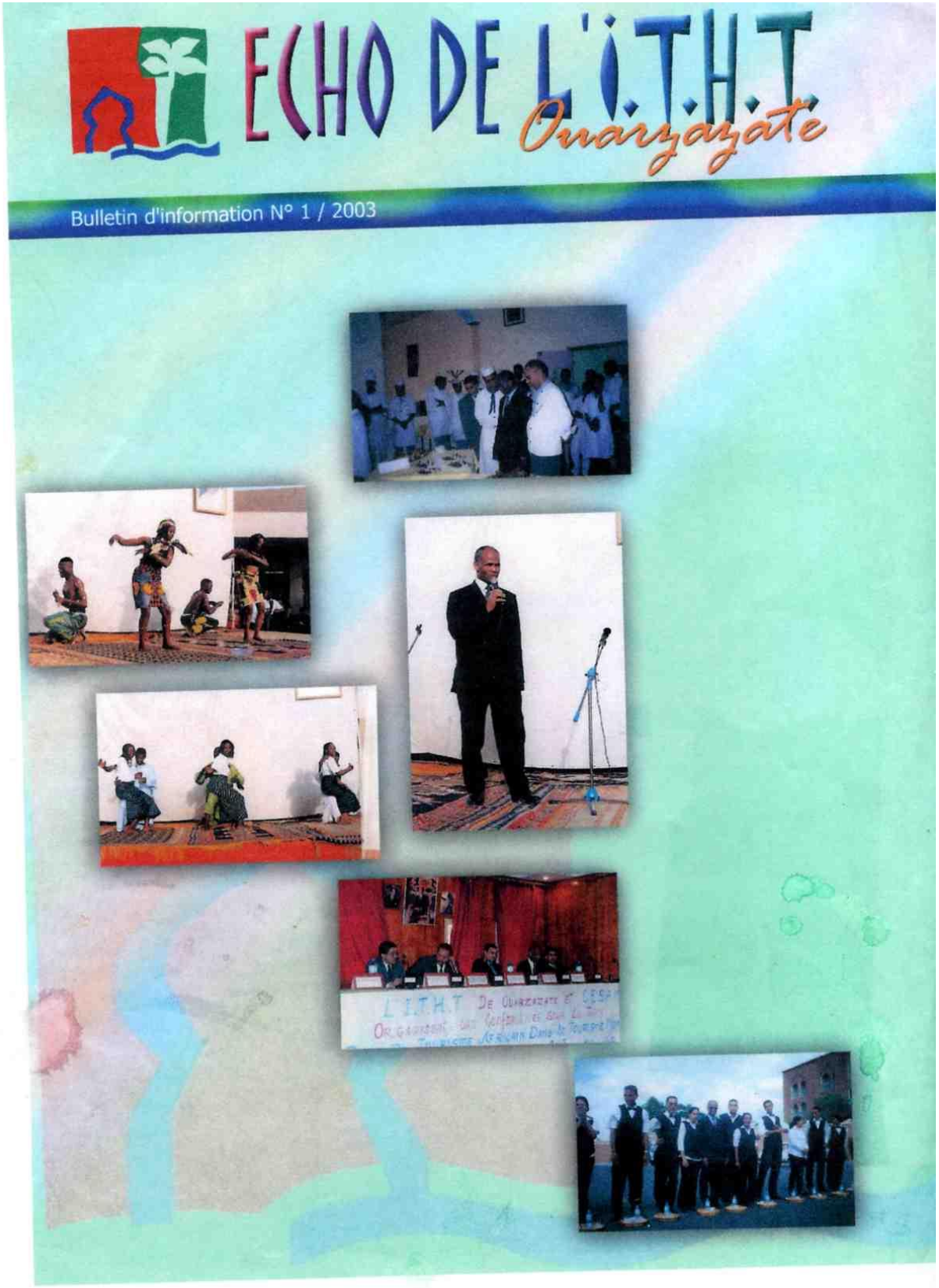
Article 2 Le Directeur de la Formation et de la Coopération et le Directeur de l'Office National Marocain du Tourisme sont chargés chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente décision.

RABAT, le

Le Ministre du Tourisme

Abdelkader BENSLIMANE

http://www.selwane.com/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=6&Itemi... 23/03/2007


ECHO DE L'I.T.H.T
Ouarzazate
Bulletin d'information N° 1 / 2003

Accueil | Sites Web | **Services** | Actus | Utile-Dét

Inscrivez-vous | Email | Aide | Infos société

D'Ici ... d'Ailleurs

:: LES ESPACES PERSO

Gratuité - Simplicité d'édition - Visibilité assurée - Corr

et Blog ! ***Créez votre espace perso main***

.: Ici... Ailleurs

- Accueil
- Archives
- Rejoignez nous
- Forum Ici Ailleurs

.: Les Amis

Déjà publiés :

Faites un choix

Ok

Newsletter

Inscription

Bienvenue sur D'Ici d'ailleurs

Cinq questions à Paul Aclinou

L'histoire du golfe du Bénin est liée en effet à la spécificité géographique de cette zone de l'Afrique et plus précisément dans sa partie centrale, en cela que la mobilité des hommes a été de tout temps la règle ; un nomadisme pourrait – on dire qui est source de rencontres avec d'autres hommes, avec d'autres cultures et avec d'autres échelles de valeurs...

Bienvenue sur l d'ailleurs

avec Huguette Bertran **poétique** est sa plate- création et de diffusior marraine de ce site. Vo trouverez sur **"D'ici d'** des oeuvres écrites et artistiques, ainsi c interviews et des sites d'Amis de l'Afriqu nombreuses autres ressources...

Cinq questions Christelle Rom

Ruthénoise d'origine, su exprimer des senti des états qui déborde largement votre aire géographique d'origin avis, la maternité, événement essentiell féminin par excellence peut-elle être par un individu de sexe opposé ou ne peut-e

Salah Chakor

PlaneteAfrique : Il semblerait que l'industrie touristique soit aujourd'hui liée à un règles précises, presque scientifiques, qu'un pays ne peut plus ignorer s'il souhai ce type d'activité sur son territoire. Pensez-vous, en fonction de votre connaissa

Nos précédents invités...

Toute

DOMINIQUE ROCHER : Interview réalisée par Richard D. Nolane

À l'occasion de la publication dans la collection Rivière Blanche des Terrasses de la nuit, un livre dans la lignée de ses romans publiés voici plus d

Suzanne D

"De toutes les s humaines, l'ém celle qui a le m du temps. La pe frayeur créées suspense palpit

Véronique TADJO

Selon la légende, Abraha Pokou, reine baoulé, dut s'enfuir avec ses partisans hors de Kumasi, la capitale du puissant royaume Ashanti à la suite d`une

KEZAKO

Galerie Photo de Ren

PlaneteAfrique — Bienvenue sur PlaneteAf

http://www.planeteafrique.com/Amis/Index.asp 04/07/2005

La Didactique spécialisée appliquée à l'enseignement de la Profession de l'hôtellerie et du Tourisme

Par Salah Chakor
(Directeur de l'I.T.H.T.O)

La formation pour un métier, une profession, se faisait dans le temps sur le tas et par apprentissage chez les maîtres, les professionnels les maalems (l'Artisanat, la menuiserie, la ferronnerie, la cuisine, la coiffure,...etc). Aujourd'hui et depuis le début du 19ème siècle, où l'industrialisation a commencé dans les pays occidentaux, la formation des ouvriers qualifiés et des techniciens spécialisés s'est vulgarisée à tout point de vue et notamment la formation des militaires et des infirmières et infirmiers, en Europe et aux Etats-Unis d'Amérique. C'est ainsi qu'une discipline spécifique à cette formation a été mise au point par des pédagogues au début du 20ème siècle et il s'agit de didactique, spécialisée initiée par R.E Mager 1977 B.S BLOOM 1971 B.F Skiner, et JEAN PIAJET 1969.

Etymologiquement, le mot "didactique" appartient à l'ancien grec. Le mot "didaktikos" signifie instruire, faire de l'Instruction en rattachant spécialisée on obtient donc : Didactique spécialisée : ce qui signifie alors discipline visant à instruire des gens qui font partie d'une catégorie professionnelle définie (par exemple : l'Hôtellerie, Restauration, Tourisme, Textile, soins médicaux... etc).

Cette discipline prend en charge la formation d'un formateur (professionnel) en lui donnant la capacité d'enseigner une matière de sa spécialité. Donc de dispenser un enseignement intermédiaire en théorie et en pratique.

Définition et délimitation de la profession dans laquelle il faut former dans un contexte général en tenant compte de la stratégie nationale et des besoins du pays en personnel qualifié dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme.

Partant de ce constat, il y a lieu de fixer les objectifs globaux ou institutionnels, puis intermédiaires et enfin les objectifs spécifiques. Ensuite et une fois la stratégie connue les objectifs sont fixés, il y a lieu de schématiser la formation dans une Ecole Hôtelière ou dans un centre de qualification Hôtelière. Ce schéma a le rôle de fixer et de structurer cette formation en fixant l'âge, le niveau requis, la durée de la formation... etc Une fois la formation projetée et schématisée il y a lieu de fixer les objectifs globaux intermédiaires et spécifiques qu'il faut accomplir et les méthodes ainsi que les moyens de mise en œuvre de ces objectifs. Après la fixation des objectifs, la détermination des matières à enseigner s'impose. Ainsi il est nécessaire de définir des modules adaptés au types de formations auxquels on veut aboutir, exemple : Formation des techniciens en Hôtellerie –Restauration dans les filières : Cuisine, Restaurant et Hébergement.

Les programmes de cette formation seront alors élaborés en commun accord avec des professionnels du secteur et avec la consultation des experts. Les programmes doivent tenir compte des besoins de la formation et de ses exigences. Il ne s'agit pas seulement ici de fixer le programme, mais il est surtout important de planifier cet enseignement dans le temps et dans l'espace tout en budgétisant le volume Horaire réservé à chaque discipline en fonction de son importance dans la construction de l'apprentissage. Exemple : Un module de 60 h pour l'enseignement de la technologie Cuisine pour la deuxième année cuisine, 60 h d'hygiène générale et science appliquée à l'alimentation....etc. Ces modules doivent figurer dans le cadre de la planification générale dans laquelle apparaissent toutes les matières à enseigner en indiquant le volume horaire réservé à chacune d'elles.

A chaque enseignement on applique une méthode appropriée et qui permet aux stagiaires de mieux l'assimiler. Pour un enseignement de Technologie appliquée, par exemple, on applique la méthode active et de participation, car l'auditoire doit subir activement l'apprentissage. Le groupe doit être restreint pour faciliter son encadrement. L'enseignement magistral n'est utilisé que pour des matières d'enseignement général et qui peut être adressé à un groupe important (exposé, information générale, l'enseignement de matière littéraire).

Un Feed back permet à chaque formateur de contrôler l'acquisition des objectifs qu'il s'est fixés. Ce mode de contrôle est aussi le moyen d'ajustement des objectifs par des répétitions en cas d'échec total ou partiel, c'est l'évaluation formative. A la fin de chaque unité de formation, de chaque trimestre ou semestre le formateur est tenu de programmer des testes de contrôle, théoriques, pratiques et en études de cas afin de mettre les apprentis en application de leur acquis et dans le but de vérifier si les instructions et les consignes données ont été comprises.

En fin du cycle de formation les enseignés subissent des examens finaux (écrits et pratiques) en vu d'obtenir un diplôme. Dans ces examens, généralement, en tient compte de toutes les matières enseignées pendant la durée de la formation ; encore faut-il que ces évaluations permettent de dégager les compétences finales des candidats et de leurs habiletés professionnelles (ce qu'ils sont capables de faire maintenant, et qu'ils ne pouvaient pas faire avant la formation) ; c'est aussi ce qu'on peut appeler la première expérience ou expérience scolaire, de plus, dans une profession, l'on doit prendre en considération les résultats des stages en entreprises.

Ceci montre est ce que le stagiaire s'adapte ou non au métier pour lequel il est formé ?. □

Extrait du guide de présentation du cursus de formation hôtelière et touristique Niveau technicien

Analyse de l'activité hôtelière et touristique

PAR M. SALAH CHAKOR

L'hôtellerie au sens large du terme regroupe l'ensemble des activités qui répondent aux besoins de la clientèle dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement, de la nourriture, ainsi que dans celui de toutes les prestations qui s'y greffent. Ces activités correspondent à un très large éventail d'entreprises qui va :

De l'hôtel ou restaurant traditionnel jusqu'à l'organisme à caractère social : hôpital, restaurant de collectivité ;... etc.

D'un type de production artisanal ("grande cuisine") jusqu'à une organisation de type industriel : restauration aérienne et ferroviaire.

Ces activités ont cependant de nombreux points communs :

Leur finalité humaine ;

Le fait de reposer sur un travail d'équipe ;

Baigner dans un climat de "service", de courtoisie, de disponibilité et d'appréciation subjective.

Pour ces raisons, l'activité hôtelière repose en grande partie sur la qualité de la personnalité : contacts humains, motivations, capacités à s'intégrer au groupe et à l'animer.

Dans ce domaine d'activité, le rôle des cadres moyens est :

D'assurer la responsabilité du service vis-à-vis de la clientèle et de la direction ;

D'exercer son talent et son sens commercial en s'efforçant d'attirer, de retenir et de développer la clientèle ;

D'organiser, de prendre toutes décisions tactiques en applications des décisions stratégiques communiquées par la direction.

Les caractéristiques de ce personnel sont celles d'un technicien d'hôtellerie-restauration et tourisme.

Dans l'hôtellerie de moyenne dimension (20 à 200 chambres), le technicien peut après une phase d'intégration plus ou moins longue, et une expérience de la responsabilité et de la conduite des hommes, accéder à tous les postes de responsabilité, y compris la direction. Il peut en être de même dans la grande hôtellerie (au-dessus de 200 chambres), si le candidat a développé son bagage professionnel et s'il possède la dimension personnelle suffisante.

La petite hôtellerie semble de plus en plus demander un niveau de compétences correspondant à celui du technicien.

Les formes nouvelles d'hôtellerie et de restaurant collective offrent des débouchés importantes.

Après une période d'adaptation souvent rapide, les techniciens accèdent à des postes de responsabilité dans des restaurants d'entreprises, chimiques, maisons du troisième âge, foyers de travailleurs, centre de loisirs, responsables d'unités de cafétéria, de Restoroutes. Si la dimension personnelle le lui permet (qualités de meneur d'hommes) le technicien peut accéder aux postes de contrôleur (restauration autoroutière, aérienne). Les besoins, toutes formes de la profession réunies, augmentent d'une année en année en raison de :

♦ Création de nouveaux établissements ;

♦ Extension des entreprises existantes ;

♦ Sortie pour la retraite des employés âgés.

D'où le nombre de techniciens qui est situé en moyenne entre 500 et 800 par an doit être, normalement, facilement absorbé par le secteur.

Profils et capacités exigés du technicien

Selon le **Petit Robert** le profil veut dire esquisse psychologique d'un individu, notamment quant aux aptitudes professionnelles.

Nous entendons par profil professionnel l'emploi type et/ou l'ensemble des savoirs requis pour tenir une certaine catégorie professionnelle.

♦ L'emploi type, correspondant aux différents niveaux des postes de travail qui sont repris dans les nomenclatures.

♦ Le profil professionnel requis, décrivant l'ensemble des savoirs, savoirs faire et savoir être, qu'un individu ou une catégorie du personnel doit maîtriser pour tenir cet emploi.

Toutefois, il faut signaler que la définition et le recensement des profils professionnels constituent une démarche complexe du fait :

♦ De la diversité des sources d'information.

♦ De la variété des appellations pour un même profil professionnel.

♦ Du regroupement, en une même famille professionnelle, de certains profils ne se différenciant que par quelques variantes en ce qui concerne les activités et les compétences.

Pour assumer les responsabilités exigées de lui, le technicien devra être doué de qualités d'expression et de communication ;

Avoir le sens du contact et de la relation dans le groupe ;

Posséder des aptitudes de s'intégrer, s'adapter à la marche de l'entreprise.

Etre un homme de terrain.

Posséder un ensemble de compétences techniques, la connaissance du milieu de l'esprit et du vécu professionnel.

Etre un organisateur et un gestionnaire pratique :

Etre capable d'acheter, de vendre, de contrôler, calculer les coûts.

Le profil psychologique qui en découle s'articule autour de trois directions :

Une dimension de qualités humaines : sens des contacts, ouverture à autrui, capacité d'enthousiasme, force d'entraînement, sens de l'organisation, esprit d'initiative ;

Une dimension pratique : sens pratique, bon sens, esprit d'observation, vaillance, sens de la précision et de la rigueur.

Une dimension d'organisateur : sens des responsabilités, sens de la précision, de la coordination et du contrôle.

Pour assumer ces responsabilités et répondre aux besoins du secteur d'activité énoncé, une partie importante de la formation doit être commune : formation humaine, formation à la gestion.

Compte tenu de l'importance de ce tronc commun, une année entière est nécessaire.

Au-delà de ce tronc commun, trois options sont maintenues :

L'une orientée vers les professions de l'hôtellerie au sens large du terme, et incluant l'option hébergement.

L'autre orientée plus précisément vers les matières de la restauration (option restaurant)

La troisième orientée vers la production et création des plats (option cuisine).

La première comportera une étude plus approfondie des phénomènes et des flux touristiques générateurs de clientèle ainsi que les méthodes techniques et procédures relatives à la recherche, à l'accueil et au traitement de ces différents types de clientèle.

La seconde par contre s'oriente plus particulièrement vers le service du restaurant.

La troisième s'orientera au contraire davantage vers les connaissances scientifiques et technologiques inhérentes à toute activité de restauration (nutrition, diététique, hygiène, sécurité) ainsi que vers les systèmes, procédés et équipements liés aux différents types de production et de distribution de nourriture, y compris la production de type industriel. ❐

Formation hôtelière et touristique

Compétences distinctives et spécifiques nécessaires à l'exercice de la profession

Par Salah CHAKOR (I.T.H.T) de Ouarzazate

A- Cuisinier :

L'application d'une discipline bien pensée exige une énergie prudente, sensible et constructive. L'enseignement ne sera pas seulement pour le résultat, mais aussi pour la formation de l'esprit.

Objectifs pédagogiques dont découlent les compétences

Planifier les lieux de travail sûrs et hygiéniques dans la cuisine qui permettent de travailler dans de bonnes conditions et d'apprécier les résultats :

Juger les matières premières et les produits, d'après leur état de fraîcheur, leur possibilité de conservation, leur aptitude à être utilisés en cuisine, leur valeur alimentaires et l'estimation de leur prix.

Expliquer les techniques de préparation des aliments.

Expliquer les techniques de cuisson et les transformations des aliments par la chaleur.

Distinguer les instruments et outils nécessaires pour les diverses réalisations et les classer selon leur utilisation propre à la profession.

Organiser des règles d'hygiène et d'entretien des installations de la cuisine.

Détecter et analyser les systèmes de travail et les modifier à l'aide d'un cas concret en tenant compte des attributions de chaque partie de la cuisine.

Interpréter la nécessité d'avoir les connaissances élémentaires sur les produits et les marchandises traités en cuisine.

Définir une vérification complète des denrées alimentaires en tenant compte de :

- Leur qualité,
- Leur possibilité de conservation ;
- Leur prix d'achat ;

Et déduire les règles de leur aptitude à être utilisées en cuisine.

Déterminer les raisons qu'exigent la fraîcheur des poissons vendus vivants, et expliquer comment on constate leur fraîcheur.

Juger de la catégorie, de l'âge et du sexe d'un animal, et formuler les différentes remarques sur la qualité.

Déduire de l'exemple du lait pasteurisé les possibilités de la conservation à court terme des produits laitiers.

B- Service de l'hébergement : Etages/Accueil

- Informer la clientèle des forfaits et des programmes spéciaux offert par l'hôtel, types de chambres, tarifs, équipement dans les chambres, etc.
- Utiliser la console téléphonique pour traiter les appels et prendre les messages destinés aux clients, gérer les appels de réveil et porter les frais d'appels au compte client.
- Appliquer les politiques et procédures de réservation propres à l'établissement.
- Traiter les arrivées et les départs de clients individuels et groupes.
- Opérer le service de la réception, savoir utiliser les équipements de bureau et autres systèmes spécialisés d'opération, mettre à jour les opérations de la réception, fournir l'information sur la disponibilité des chambres, traiter le courrier des clients, manipuler les clés ou les cartes.
- Offrir des services aux clients, traiter les plaintes des clients, mettre leurs effets en sécurité, répondre aux demandes de changements de chambre, gérer le service des objets perdus, effectuer des transactions monétaires.
- Connaître les lois relatives aux droits et aux responsabilités des hôteliers.
- Protéger la vie privée et l'intimité des clients.
- Nettoyer les chambres.

C- Service de Restaurant (mets et boissons)

- Savoir reconnaître et servir un client qui a des besoins particuliers : personne seule, handicapée, malvoyante ou malentendante,
- Connaître le service des aliments et des boissons, c'est à dire savoir la terminologie des aliments,
- Pouvoir nommer les articles de tables,
- Prévenir la contamination des aliments,
- Connaître le menu,
- Définir les termes de base utilisés dans le service des boissons,
- Démontrer les qualités d'un bon vendeur,
- Prendre la commande et servir le client,
- Présenter l'addition et effectuer les encaissements,
- Connaître les différentes législations en vigueur,
- Respecter les normes de sécurité,
- Manipuler les matières dangereuses au travail de façon sécuritaire, etc.

D- Comportements généraux

"Un comportement général se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est moins une habilité qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie."

Comportements nécessaires :

- Discipline,
- Persévérance,
- Disponibilité,
- Flexibilité,
- Ouverture d'esprit,
- Souci de son image, de son langage corporel et de sa tenue vestimentaire,
- Souci de propreté,
- Curiosité,
- Ethique professionnelle,
- Souci du travail bien fait,
- Tolérance face aux confits et à l'imprévu
- Volonté d'apprendre,
- Esprit d'équipe,
- Sens de l'organisation,
- Agilité physique et sens de l'équilibre,
- Bonne élocution,
- Acuité visuelle,
- Habilité à comprendre facilement,
- Habilité à comprendre le sens des mots, à s'exprimer,
- Appliquer la formule : H.Q.S.C (Hospitalité, Qualité, Service and clean).
- Enfin respecter l'objectif principal qu'est de : "faire bien ce que nous faisons et avec amour".

Sommet de la Paix par le tourisme

Le second sommet mondial de "la Paix par le tourisme" aura lieu du 13 au 16 octobre 2002 au Centre des conférences des Nations Unies à Genève en Suisse.

Ce sommet est organisé par l'Institut International pour la Paix par le Tourisme (IIPT) que préside son fondateur l'Américain Louis Damore ; dans le cadre de la décade de l'ONU pour la paix et la non violence pour les enfants dans le monde. www.iipt.org.

Hôtel
RIF
★★★★A

120 chambres et suites insonorisées et climatisées dotées de tout le confort moderne
- Cuisines classique et traditionnelle
- Bar - night-club
- Piscine - Solarium, etc.

MEKNES

RUE ACCRA
Tél : 52.25.91 - 51.01.16 - 51.01.20
Téléx : 420.39 - Télégramme : RIFOTAL MEKNES

Emploi

L'animation touristique au Maroc Quelle méthodologie de formation ?

Par M.Chakor Salah/Directeur de l'I.T.H.T de Ouarzazate

De nos jours l'accueil des touristes, leur satisfaction, leur service et leur animation demandent un savoir faire très pointu et spécifique, car la clientèle du 21ème siècle est devenue très exigeante. Cette clientèle n'excuse plus de fausses notes et n'accepte plus n'importe quoi, ni d'être traitée n'importe comment.

De ce fait nous sommes tenus en notre qualité de formateurs et de responsables des établissements de formation, d'aller vers les professionnels, qui sont les plus concernés par la qualité des prestations et par les compétences des préposés de ces services, afin de nous dire exactement qu'est ce qu'ils attendent de nous ? Comment souhaitent-ils que les futurs techniciens, et employés qualifiés soient formés ? À quelles compétences et quels profils s'attendent-ils ? Et dans quelles filières devons-vous former ? etc… Jusqu'ici, des référentiels de formations pour des filières classiques ont été fixés. Ceux-ci sont appliqués dans différents établissements de formation hôtelière et touristique. Mais encore faut-il s'interroger sur le degré de leur conformité et de leur adéquation à l'emploi et aux besoins de l'entreprise d'accueil.

Pour être validé, ces référentiels doivent obligatoirement être certifiés par les professionnels qui vont les confronter à la réalité, les comparer et les expérimenter sur le terrain. C'est uniquement par ce procédé que les employeurs peuvent nous faire confiance et accepter sans critique (aucune) nos produits. Pour certains de ces référentiels, ce volet a été plus au moins fait, avec beaucoup de timidité et de froideur de la part des hôteliers restaurateurs et agents du Tourisme, et qui parfois aussi, manifestent une grande indifférence.

Heureusement, aujourd'hui nous rencontrons des professionnels qui émettent leurs critiques, leurs points de vue et qui s'intéressent en partie à la formation. Ces décideurs de la profession s'accrochent surtout au côté pratique de la chose plus que le théorique, car pour eux un employé et un technicien, doivent, dès leur sortie d'un institut, être opérationnel. L'hôtelier n'a pas beaucoup de temps à perdre, surtout pendant une période de haute saison.

Evidement le problème que l'on rencontre actuellement est celui de l'animation, car pour les autres branches, le chemin a été traditionnellement, tant bien que mal tracé, et on cherche sans cesse une amélioration selon le courant international et selon les aspirations changeantes de la clientèle cible. L'Animation inquiète beaucoup plus les acteurs (administrations, professionnels, employés etc…) Les ingrédients de la recette animation restent toujours difficiles à réunir. Les avis sont très divergents à cet égard. Qui peut être animateur ? Comment le former ? que serait sa fonction exacte en tant qu'animateur etc… ?

C'est certes une problématique ! Car il s'agit là des techniques basées d'abord sur les valeurs humaines sur les aspects culturels. Cette valeur ajoutée au tourisme et qui devient l'un des éléments de base de sa réussite, mérite d'être prise au sérieux afin de former des cadres adéquats, valables, capables de créer une atmosphère de gaieté, de divertissement et en somme une animation sous tous ces aspects au sein d'une entreprise de prestations hôtelières et touristiques.

Eu égard à cela il y a lieu de définir ce qui suit :

1) L'animateur,
2) Ses compétences,
3) Sa fonction,
4) L'espace de son intervention,

1) Définition de l'animateur

Contrairement à ce que la plupart des gens pensent, l'animateur est avant tout un cadre, un technicien supérieur, qui s'occupe de la gestion de différentes actions de l'animation dans une entreprise, un établissement pendant des moments, bien précis dans la journée, ou à l'occasion des manifestations officielles, etc…

Pour l'hôtellerie et tourisme, l'animateur est aussi un cadre qui organise et provoque des actions d'animation de divertissement au sein d'un hôtel, d'un restaurant sur un site etc… L'animateur n'est alors pas un CLOWN, un charlatan, un homme qui se transforme en ridicule pour faire rire, mais c'est quelqu'un qui fait un travail sérieux cohérent ordonné et planifié.

2) Les compétences d'un animateur

Il doit être un homme pleinement cultivé maîtrisant plusieurs langues (plurilingue) étrangères, connaissant l'histoire de son pays et l'art folklorique. Il doit être aussi un metteur en scène chevronné et un meneur d'hommes. Il doit aussi faire preuve d'une grande personnalité et d'une discipline irréprochable (respect de l'éthique et du civisme). Il doit savoir marier les couleurs folkloriques.

3) La fonction d'un animateur

Etant un cadre spécialisé, il doit organiser les actions d'animation dans l'entreprise où il travaille. Sa principale fonction est de coordonner ces différentes actions qui réunissent les troupes folkloriques, les acrobates, les jeux divers (natation, Tennis, etc…) la danse, les compétitions et les manifestations diverses. L'animateur est donc celui qui planifie pendant le séjour d'un touriste, tout ce qui est en rapport avec le divertissement à l'intérieur comme à l'extérieur. Les autres acteurs de l'animation sont sous ses ordres tels que (l'orchestre, le folklore, le maître nageur, le moniteur de sport, le chargé d'excursions, le maître de la danse etc… Ce n'est donc pas un Clown ou un magicien, mais il est le chef d'orchestre de ces derniers.

4) L'espace de son intervention

L'animateur a évidemment des limites d'intervention. Puisqu'il est responsable de tout ce qui est divertissement dépaysement, le champ de son intervention couvre tous les lieux réservés à cet effet, salle de jeux, salle de tennis, les espaces réservés au sport, le cinéma, le théâtre etc. Il peut en cas d'un repas spectacle, intervenir dans les salles de restaurant, les bars etc…

Comment former un animateur !

Pour former ce cadre supérieur, ce chef d'orchestre il y a lieu, à notre sens, de tenir compte de ce qui suit :

A) Tout d'abord il est nécessaire de déterminer les besoins du secteur avec la participation des professionnels, en se posant certaines questions :

1) Qui former ?
2) Comment le former ?
3) Pourquoi le former ?

B) Cependant il y a lieu de définir le public cible. Qui former ? quel niveau requis le candidat doit-il avoir pour ce profil. Il est souhaitable de recruter à un niveau supérieur (des licenciés, des DTS etc…) car ce sont des gens qui auront comme tâche de présenter une culture nationale, une civilisation locale et donc des ambassadeurs chevronnés qui devront être à la hauteur de cette fonction noble. Ces Techniciens doivent être aussi honnêtes et Probes pour ne pas falsifier les réalités culturelles du pays, avec un grand civisme pour ne pas dénigrer l'image de leur région ; sociologues pour mieux comprendre leurs clients ; et enfin maîtrisant les relations publiques pour éviter les fausses notes aux hôtes.

C) Ensuite le candidat au poste d'animation en chef doit subir une formation théorique et pratique modulaire, dans les domaines suivants :

C1) Une formation théorique aux techniques essentielles de l'animation et de la dynamique du groupe, de l'histoire de l'art, de la géographie touristique, du théâtre etc… Technique d'animation et d'organisation des troupes folkloriques etc…, dans un institut pendant trois mois.

C2) Une formation pratique pour la mise en application des acquis théoriques doit lui être donnée dans différents établissements d'accueil (Hôtel, Restaurant, Œuvres sociales) et dans les Instituts de l'enseignement de l'art du théâtre, de l'animation sportive du cinéma, de la jeunesse et sport etc. Egalement pendant une durée de 3 à 4 mois.

C3) Il en est question aussi d'une formation en entreprise sous la conduite d'un maître de stage et d'un professeur. Cela consistera à la confrontation des acquis précédents à la réalité professionnelle et à l'organisation des diverses actions, d'animation dans les hôtels, les clubs, etc… tout en réunissant les acteurs de cette activité (folklore, chanteurs, magiciens, moniteurs divers, etc…) On lui donnera la liberté de créer, d'organiser et de gérer des séances d'animation pendant une durée de trois à quatre mois, sans toute fois l'amener à se transformer en clown, mais il doit jouer le rôle d'un organisateur.

C4) Une fois la formation, qui va durer entre 9 à 12 mois, arrive à son terme, le candidat sera alors soumis à une évaluation sommative qui englobera en plus des actions pratiques, la présentation d'un mémoire de fin de formation, relatant des cas concrets inhérents à sa future activité.

C5) La période de formation sera alors sanctionnée par l'attribution d'un certificat de stage couronné par un agrément en qualité d'animateur.

Voilà donc quelques idées sur la formation des agents de l'animation. Dans cette formation, il y a lieu de tenir compte aussi des mœurs et des respects des coutumes des pays. Un animateur ne doit jamais présenter l'aspect négatif ni s'exhiber pour faire rire, mais il doit animer tout en gardant sa personnalité et la sauvegarde de son amour propre. □

IATA

NAJMA TOURS
AGENCE DE VOYAGES
ET DE TOURISME
MEKNES

MONDIAL ASSISTANCE VOYAGES

☒ : 48/3 Bd. Allal Ben Abdellah (v.n) • MEKNES شارع علال بن عبد الله (م.ج) - مكناس 48/3
☎ :(212)55.52.77.74 / 75 / 055.51.26.44 Fax: (212) 55.52.77.69 E-mail: najma_tours@menara.co.ma

Découvrez l'envie de voyager avec Najam Tours

- Thaïlande
- Brésil
- Syrie + Liban
- La Turquie
- Les Croisières
- L'Egypte
- La Tunisie
- Costa – Delsol

Najma Tours à votre service

Avec nos meilleurs compliments

Pour plus de renseignement contactez votre Agence "NAJMA TOURS" au 48/3 Bd Allal Ben Abdellah – Meknès
Tél : (055) 52 77 74/75
Fax : (055) 52 77 69