



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



Prénom : Salah

Nom : SALAH CHAKOR

Objectifs : - Réaliser des Expertises et Consulting en Tourisme, Hôtellerie, Restauration et en formation.

- Accompagner et Coacher les jeunes en développement professionnel et personnel.
- Enseigner la communication, la qualité, l'accueil, le management des services Hôtelières.
- Effectuer des Audits qualité,
- Organiser, animer des colloques, séminaires et action de formation

**Cabinet ChakorConsulting : Expert Assermenté en Gestion Hôtelière et en Tourisme auprès de la Cours
d'Appel de Tanger**

Activités socioculturelles et socioéducatives :

- Président Fondateur de l'Association Marocaine des Experts et Scientifiques du Tourisme (AMEST).
- Membre Fondateur et Secrétaire Général de l'Association Marocaine des Journalistes et Ecrivains du Tourisme (AMJET) et de la fédération Internationale des Journalistes et Ecrivains du Tourisme
- Membre de l'Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme (AIEST)
- Membre de l'Association française des Experts et Scientifiques du Tourisme (AFEST)

Adresse mail : chakor52@hotmail.com , salahchakor@gmail.com

Adresse personnelle : Rue N°22 Maison N° 25 -3ème étages **Lalla Echafia** Tanger 90000

Site web : www.salahchakor.com

Tél. portable : 0 661 74 15 76 Fixe : 0539332704



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

FORMATION SUPERIEURE:

Université de Toulouse le Mirail	2012/013	Master II en Ingénierie du Tourisme : parcours management de l'Hôtellerie et Restauration
Institut supérieur international du Tourisme Tanger	1980 à 1982	Diplôme Supérieur section Pédagogique (prestations de services)

FORMATION PROFESSIONNELLE :

Etablissement	Année	Diplôme obtenu
Ecole Hôtelière provinciale Supérieure NAMUR Belgique	1975/ 76	Certificat de stage pédagogique (formateur)
Ecole Hôtelière Marrakech	1973 à 1975	Diplôme de technicien

FORMATION SCOLAIRE :

Etablissement	Année	Diplôme obtenu
Lycée Med V Marrakech	1969 à 1972	Baccalauréat (niveau)
Ecole primaire sidi Rahal	1960 à 1965	Certificat études Primaires

STAGE DE PERFECTIONNEMENT ET SEMINAIRES A L'ETRANGER :

Etablissement (pays)	Année	Durée	Thème et sanctions
CERIA Insitut Arthur Houlot Belgique	2009	1 semaine	Formation Ecotourisme.
Escola d'Hoteleria i Turisme CETT. Espagne	2006	1 semaine	Formation en APC
C.F.A Nancy France	2002	2 semaines	Perfectionnement des Directeurs en formation par apprentissage
ESCOLA HOTELERIA I TURISME CETT Barcelone	2001	1 semaine	Formation en hôtellerie et tourisme
Centre International de Glion Suisse	1995	2 semaines	Perfectionnement des Directeurs



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Lycée Technique Hôtelier Dinard France	1983	3 mois	Perfectionnement pédagogique et administratif / certificat
Buchachen Hôtel Lindau Allemagne	1981	3 mois	Perfectionnement / certificat
Buchanam Armes Hôtel Drymen Scotland	1973	3 mois	Perfectionnement / certificat

Expérience professionnelle et emplois successivement occupés :

A/ Expérience professionnelle :

Etablissement	Année	Fonction
Hôtel Beach Club Agadir	1990 (3mois d'été)	Assistant du directeur de la restauration
Hôtel TIBISTI BENGHAZI et Hôtel AL MIHARI TRIPOLI Libye	1989 (3 mois d'été)	Responsable de la formation et organisation de l'ouverture de l'Hôtel
Club KASBAH Agadir	1988 (6 mois)	Responsable de la formation continue
Hôtel Chellah Rabat	1978 (3 mois d'été) pendant deux saisons	1 ^{er} Maître d'Hôtel
Complexe Maroc Touriste Restinga Tétouan	1977 (3 mois d'été)	1 ^{er} Maître d'Hôtel

B/ Emploi successivement occupés dans l'administration

Etablissement	Année	Fonction
Institut de technologie Hôtelière et Touristique de Tanger	Septembre 2005 au 31 décembre 2012	Directeur
Institut de Technologie Hôtelière et Touristique d'Ouarzazate	septembre 2000 à 2005	Directeur
Institut de Technologie Hôtelière et Touristique d'Arfoud	Aout 1992 à septembre 2000	Directeur
Section Pédagogique, Formation supérieure relevant de L'ISITT, annexée à 'Ecole d'Agadir.	Septembre 1984 à Aout 1992	Directeur pédagogique e du centre de formation des formateurs (section Pédagogique, filière ISITT)
Ecole hôtelière de Marrakech	Septembre 1983 à Juillet 1984	chef des travaux
Ecole hôtelière de	Septembre 1982 à Juin	Professeur de restaurant et



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Marrakech	1983	chef de service restauration
Ecole hôtelière de Marrakech	Septembre 1979 à Juin 1980	Formateur
Ecole hôtelière de Rabat	Septembre 1976 à juin 1979	Formateur

Compétences particulières :

Didactique et pédagogie appliquées à la formation professionnelle hôtelière et Touristique,

Gestion et contrôle de la restauration (études des coûts, établissements des cartes, établissement

des bons d'économat, établissement des menus, calculs des coûts matières et définition des taux de majoration....),

Organisation et animation des formations (dans les domaines des industries du tourisme),

Planification et organisation des événements,

Formations des formateurs en hôtellerie restauration et tourisme,

Accompagnement dans la création d'école de formation (définition des objectifs, des référentiels, et/ou établissement des programmes, définition des profils.)

Audits internes et Externes (marchés publics, bons de commandes, contrats.....)

Organisation d'ouvertures d'établissements hôteliers.

Langues : - Langues parlées et écrites : Berbère (maternelle), Arabe, Français (excellent)- Anglais (bien) Allemand et Espagnol (moyen)

Activités associatives :

Membre actif de la Fédération Internationale des écrivains et Journalistes du Tourisme (FIJET)

Membre actif de l'Association Française des Journalistes et Ecrivains du Tourisme (AFJET) ;

Membre actif de l'association mondiale pour la formation hôtelière et Touristique,

Membre de l'association marocaine des cadres et professionnels formés en Allemagne,

Membre du conseil administratif de l'Association Françaises des Journalistes et Ecrivains du Tourisme

Past président du Club Rotary Tanger Doyen,

Enseignant à la Faculté Poly disciplinaire de Martil (Management des Services Hôteliers)

Vacataire à la Faculté des Sciences Juridiques et Economiques de Tanger (Mangement des marchés et contrats publics)

Membres de l'Association Francophone des Experts et Scientifiques du Tourisme, (AFEST)

Président fondateur du Festival de Gastronomie Africaine.



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Ecrivain, Expert et consultant en Tourisme, Hôtellerie-Restauration et en Formation Professionnelle en Freelance.

Membre fondateur et Secrétaire de l'Association Marocaine des Journalistes et Ecrivains du Tourisme (AMJET)

Membre Fondateur et Président de l'Association Marocaine des Experts et Scientifiques du Tourisme
(AMEST)

Membre de l'Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme (AIEST)

Productions auteur de:
- Traité de Pédagogie et de Didactique en Formation Hôtelière et Touristique 2011
- Traité de Gastronomie Marocaine, 2010
- Guide du stagiaire 2002
- Guide de présentation du cursus de formation hôtelière et touristique approche par compétences (niveau technicien,
- Science appliquée à l'alimentation et hygiène (français et arabe)
- Aide mémoire du restaurateur,
- Etudes des menus
- Gestion et contrôle de la restauration (FBC) 1997
- Guide de déontologie : professionnelle hôtelière 1992 1ère et 2ème édition 1999

- **ARTICLES:** - Publication de plusieurs articles sur la formation et la gestion des ressources humaines et sur le tourisme (dans la vie touristique, l'Opinion, le matin du Sahara, Food Magazine, tourisme et Gastronomie, CHR, le Journal de Tanger, la Dépêche, Magazine Najma, Magazine Femme actuelle, Tourisme Plus, et aussi dans les Magazines Electroniques et site web professionnels : FMDT, AFEST, TOURNESOL, Jeunes des Maroc Planète Afrique.....

Les domaines de mes interventions concernent tout ce qui a attrait à la formation des compétences et des talents destinés au secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de prestations de service aux clients, et notamment :

- L'éthique et protocole, savoir vivre,
- Le management des services hôteliers (accueil, service, administration, organisation..)
- La gestion et contrôle de la restauration,
- L'élaboration des cartes et des menus,
- L'audit interne et externe et expertise des services hôteliers, de restauration et du tourisme
- Management des marchés et contrats publics.
- Management des organisations.
- Hygiène et sécurité du personnel (Ergonomie...)



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

- **La qualité dans le secteur de l'hôtellerie restauration (HCCP,)**
- **La formation à l'accueil**
- **Le développement personnel et professionnel, coaching.**
- **La communication (verbale et non verbale)**
- **Le développement Personnel, Professionnel et Education Comportementale,**
- **Evénementiel et organisation des festivals,**
- **Management des Ressources Humaines,**
- **Formation des formateurs, suivis et audit pédagogique. - Approche par compétences (AP**



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Salah Chakor, Journaliste, Ecrivain et consultant en tourisme, Expert en formation

www.salahchakor.com chakor52@hotmail.com 0661741576

Membre de la Fédération Internationale des Journalistes et Ecrivains du Tourisme (FIJET), membre de l'Association Française des Experts et Scientifiques du Tourisme (AFEST) et de l'Association Internationale des Experts Scientifiques du Tourisme (AIEST), Président de l'Association Marocaine des Experts et Scientifiques du Tourisme (AMEST), Secrétaire Général de l'Association Marocaine des Journalistes et Ecrivains du Tourisme (AMJET-FIJET)

Titre : Expert Assermenté en Gestion Hôtelière et en Tourisme

Objectif : réaliser des expertises et du consulting en gestion hôtelière, en tourisme et en ingénierie de formation

LETTRE DE MOTIVATION

Etant donné que j'ai pu accumuler un nombre important d'expériences dans le domaine de ma spécialisation, formation en hôtellerie restauration et tourisme, et expertise en ingénierie dans le même secteur, en journalisme, chronique, et écrivain du tourisme..... , et vu que je suis disponible, je souhaiterais mettre cette expertise au profit des entreprises de production et de services, des médias, des structures de formation et de la mise à niveau des richesses humaines et des talents de ces entreprises (industrielles, de services, médias.....).

Cette occupation va me permettre de rester actif, de faire profiter la profession de mon expérience et également de m'épanouir encore plus par la confrontation des nouvelles technologies, surtout dans un pays émergent, comme le Maroc, qui constitue une plate forme importante pour le développement des industries et des services, des économie sociales et de niche et de moyens de communication. Car situé à la croisée des deux continents d'Europe et d'Afrique, le Royaume a mis en place plusieurs visions, et notamment la vision 2020, la vision numérique, halieutique, Maroc vert. Lesquelles visions ambitionnent la création des richesses et des emplois directs et indirects, ce qui rend indispensable la mise à profit de toute expertise pour l'accompagnement de ces visions d'envergure.

Les domaines de mes interventions concernent tout ce qui a trait à la formation des compétences et des talents destinés au secteur industriel et de prestations de service aux clients, à l'administration et à l'organisation des réunions et des séminaires, à la gestion et à la coordination des actions et opérations de la corporation des professionnels, au management administratif, couverture médiatique et notamment :

- L'éthique et protocole, savoir vivre,
- Réalisation de reportages, de rédactionnels, d'articles de promotion, de découverte pour accompagner la mise en valeur des destinations touristiques au niveau régional, au niveau national et au niveau international.
- réalisation d'albums photos sur les destinations touristiques et culturelles
- Réalisation de manuels et des guides sur les destinations, sur les cultures et les traditions..... d'une région,
- Le management et l'ingénierie des espaces de production et service (cuisine, restaurant, cafés..)
- Le management des services (accueil, service, administration, organisation...)
- La gestion, la tenue et le contrôle de dossiers
- L'élaboration des plans de projets,



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

- **L'audit interne et externe et expertise des services des entreprises (qualité et management..)**
- **Management des marchés et contrats publics**
- **Management des organisations.**
- **Management des services hôteliers et de restauration,**
- **Hygiène et sécurité du personnel (Ergonomie...)**
- **La qualité dans le secteur de production et de service**
- **La formation à l'accueil**
- **La communication (verbale et non verbale)**
- **Le développement personnel et professionnel et l'éducation comportementale,**
- **Événementiel et organisation des festivals,**
- **Management et formation des Ressources Humaines,**
- **Formation des formateurs, suivis et audit pédagogique.**
- **Approche par compétences (APC)**

Je peux également m'adapter aux besoins des entreprises en ce qui concerne la mise en place des modules des formations à la carte et aussi proposer des supports médiatiques adéquats.



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Objet: collaboration en qualité de Consultant Manager et Formateur

Monsieur le Directeur Général.....

Fort de ma formation en gestion hôtelière et en restauration, et de plus de 36 ans d'expérience professionnelle pendant lesquelles j'ai exercé plusieurs fonctions inhérentes aux métiers de l'hôtellerie restauration et du tourisme, et dans le domaine de la formation professionnelle, je serais honoré de mettre à votre disposition mon expertise et mon sens de responsabilité et d'organisation, pour participer au développement économique de votre entreprise, en assurant des formations continues à vos clients et assurer la formation des modules inhérents au management des services hôteliers (hébergement, restauration, accueil, qualité, hygiène et sécurité et communication).

Mon objectif est de démontrer mes capacités de manager, de formateur et de meneur d'hommes. Je créerais une bonne dynamique du groupe avec l'équipe en place afin de réaliser les résultats de gestion prévus et d'assurer une bonne prestation de service aux clients, dans le cadre des nouvelles attentes , en matière de développement personnel et professionnel, selon compétences requises et des standards propres à votre cabinet, établissement, école.... .

Je tâcherais de développer le portefeuille clientèle en ma possession et de prospecter une clientèle nouvelle à même d'assurer une optimisation de l'activité et une rentabilité maximale de l'établissement, au cabinet, pour le compte duquel j'assumerais des prestations de formation, de consulting et/ou d'expertise.

MISSION

- Garantir la bonne image de l'entreprise et la satisfaction des clients.
- Optimiser le nombre de prestations et la recette moyenne de produit réalisés.
- Etre à l'écoute des clients et du personnel et faire face à toutes situations.
- Optimiser les performances de mon équipe (formation, encadrements, Motivation, organisation des plannings)
- Etre responsable du respect des normes d'hygiène, de sécurité et environnement.
- Superviser, coordonner le service et les prestations.
- Résistance au stress et à la fatigue physique.
- Prendre des initiatives et décisions rapides qui s'imposeraient, selon les situations.
- Faire la Conception des cartes et menus en collaboration avec le chef exécutif.
- Définir et mettre au point des stratégies commerciales adaptées à la conjoncture.
- Concevoir des actions de promotion auprès des circuits touristiques; éditer des dépliants informatifs sur l'hôtel et ses environs.



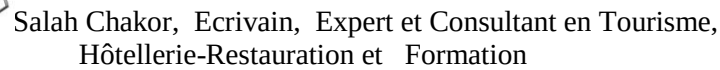
Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

- Maintenir un contact régulier avec la clientèle à travers des offres et des actions saisonnières; enrichir le carnet d'adresses.
- Fédérer les professionnels du Secteur autour de mêmes objectifs
- Assurer la gestion organisationnelle et commerciale de l'hôtel.
- Assurer des tâches administratives.
- Etablir un portefeuille client pour les produits à vendre.
- Compilation des résultats mensuels et des budgets de dépenses.
- Développement du site Internet.
- Etablir des Plans d'actions Commerciales.
- Etablir des Stratégies de revenue des chambres.
- Mettre en place un suivi du Budget Prévisionnel.
- Etablir des Relations des Agences de communication & Journalistes.
- Mettre en place des protocoles de SPA.
- Instaurer la Qualité selon des normes de service.
- Encadrer et satisfaire le personnel.
- Superviser le fonctionnement de l'exploitation au quotidien.
- Assurer de bonnes relations avec les organismes et le suivi des contrats fournisseurs.
- Contrôler les stocks et des coûts.
- Réaliser des ventes et l'Organisation d'évènements spéciaux.
- Contrôler la Réglementation santé, sécurité et hygiène.
- Mettre en œuvre des standards, procédures et manuels: Hôtellerie, Restauration et Maintenance dans toutes les propriétés.
- Définir les modules de formation continue en fonction des besoins de la cible
- Faire des analyses en situation de travail,
- Proposer et réaliser des formations à la carte.
- Faire des analyses, des diagnostics et des synthèses sur la marche de l'entreprise.
- Instaurer le système de qualité
- Faire des audits..
- Faire le recrutement des compétences et talents selon les besoins des entreprises et assurer la formation et le développement de compétences.
- Assurer des formations en force de vente.
- Assurer des formations en communication, sur l'accueil et sur la qualité.
- Réaliser des plans de formation professionnelle sur mesure.....
- Etablissement des plans d'actions
- **Bonne maîtrise des logiciels:**

Word, Excel, PowerPoint, Outlook express,
Système d'information fonctionnel (front Office & Back office)

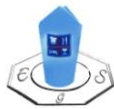
Je reste à votre disposition pour toute autre information et je suis joignable à tout moment par mail ou par téléphone selon les coordonnées suivantes :
chakor52@hotmail.com, tél 0661741576.

Dans cette attente, veuillez accepter, Madame, Monsieur, l'expression de mes sa



MASTER

Hélène Bernard



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Agence Europe-Education-Formation France – Centre national Europass



europass

Supplément au Diplôme

Valorisez votre diplôme !

Le **Supplément au Diplôme Europass** est un document joint à un diplôme d'études supérieures. Il décrit sous un format identique partout en Europe, les enseignements que vous avez suivis, les connaissances et compétences que vous avez acquises.

Le **Supplément au Diplôme Europass** vous permet ainsi de **mieux faire comprendre le contenu et la valeur de votre diplôme auprès des recruteurs, en France et en Europe.**

Le **Supplément au Diplôme Europass** vous est remis par votre établissement, avec la chemise officielle de l'Union européenne, personnalisée et numérotée : cette chemise est l'un des éléments d'authentification du Supplément au Diplôme Europass. Il est reconnu par **31 pays***.

A SAVOIR

Le **Supplément au Diplôme** est l'un des 5 documents du **portefeuille de compétences européen 'Europass'**. Il peut être complété par le CV Europass, l'Europass Mobilité, le Passeport de Langues Europass et le Supplément au Certificat Europass.

Reconnus partout en Europe, les documents Europass vous permettent de présenter de manière claire et organisée votre formation, vos expériences professionnelles ainsi que les connaissances et compétences acquises dans vos activités personnelles (engagement associatif par exemple).

Le **Supplément au Diplôme Europass** a été créé conjointement par la Commission européenne, le Conseil de l'Europe et l'UNESCO. Il est parfois connu en France sous l'intitulé « *annexe descriptive au diplôme* ».

Pour plus d'informations sur le Supplément au Diplôme Europass
(guides, exemples, contacts, documents ressources, etc) :

www.europe-education-formation.fr/europass.php

* Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Islande, Liechtenstein, Norvège et Turquie.

Vous avez une question ? Contactez le Centre national Europass

centre-europass@2e2f.fr



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

EXTRAIT



SUPPLEMENT AU DIPLOME EUROPASS

Le présent supplément au diplôme suit le modèle élaboré par la Commission européenne, le Conseil de l'Europe et l'UNESCO/CEPES. Le supplément vise à fournir des données indépendantes et suffisantes pour améliorer la "transparence" internationale et la reconnaissance académique et professionnelle équitable de qualifications (diplômes, acquis universitaires, certificats, etc.). Il est destiné à décrire la nature, le niveau, le contexte, le contenu et le statut des études accomplies avec succès par la personne désignée par l'attestation de diplôme originale à laquelle ce supplément est annexé. Il devrait être dépourvu de tout jugement de valeur, déclaration d'équivalence ou suggestion de reconnaissance. Toutes les informations requises par les huit parties devraient être fournies. Lorsqu'une information n'est pas fournie, une explication doit être donnée.

1. INFORMATION SUR LE TITULAIRE DU DIPLOME

1.1	Nom(s) patronymique CHAKOR	1.2	Prénom(s) SALAH
1.3	Date de naissance (jj/mm/aaaa) 1952	1.4	Numéro ou code d'identification de l'étudiant (le cas échéant) 06097602345

2. INFORMATION SUR LE DIPLOME

2.1	Intitulé du diplôme et (le cas échéant) titre décerné MASTER II	2.2	Principal/Principaux domaine(s) d'étude couvert(s) par le diplôme TOURISME, HOTELIERIE RESTAURATION
2.3	Nom et statut de l'établissement ayant délivré le diplôme UNIVERSITE TOULOUSE 2	2.4	Nom et statut de l'établissement ayant dispensé les cours (si différent de 2.3) ISTH
2.5	Langue(s) utilisée(s) pour l'enseignement / les examens FRANCAIS		

3. INFORMATION SUR LE NIVEAU DU DIPLOME

3.1	Niveau du diplôme MASTER II	3.2	Durée officielle du programme d'étude DEUX ANNEES
3.3	Condition(s) d'accès - sélection		

4. INFORMATION SUR LE CONTENU DU DIPLOME ET LES RESULTATS OBTENUS

4.1	Organisation des études
4.2	Exigences du programme
4.3	Précisions sur le programme (par ex. modules ou unités étudiées), et sur les points/notes/crédits obtenus Management du Tourisme, Restauration - Hôtellerie - Communication
4.4	Système de notation et, le cas échéant, information concernant la répartition des notes
4.5	Classification générale du diplôme (dans la langue d'origine)

5. INFORMATION SUR LA FONCTION DU DIPLOME



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

ANNEXE DESCRIPTIVE AU DIPLOME



La présente annexe descriptive au diplôme (supplément au diplôme) suit le modèle élaboré par la Commission européenne, le Conseil de l'Europe et l'UNESCO/CEPES. Elle vise à fournir des données indépendantes et suffisantes pour améliorer la "transparence" internationale et la reconnaissance académique et professionnelle équitable des qualifications (diplômes, acquis universitaires, certificats, etc.). Elle est destinée à décrire la nature, le niveau, le contexte, le contenu et le statut des études accomplies avec succès par la personne désignée par la qualification originale à laquelle ce présent supplément est annexé. Elle doit être dépourvue de tout jugement de valeur, déclaration d'équivalence ou suggestion de reconnaissance. Toutes les informations requises par les huit parties doivent être fournies. Lorsqu'une information fait défaut, une explication doit être donnée.

UNIVERSITE TOULOUSE 2 LE MIRAIL

1. INFORMATIONS SUR LE TITULAIRE DU DIPLOME

Nom(s) patronymique : CHAKOR

Prénom : SALAH

Date de naissance (jour/mois/année) : 20/06/1952

Numéro ou code d'identification de l'étudiant (le cas échéant) : 06O9JG023L 5

2. INFORMATIONS SUR LE DIPLOME

2.1. Intitulé du diplôme :

Master SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES, Mention TOURISME, HOTELLERIE, ALIMENTATION, spécialité TOURISME ET HOTELLERIE

2.2. Principal/Principaux domaine(s) d'étude couvert(s) par le diplôme :

Tourisme, Hébergement

2.3. Nom et statut de l'établissement ayant délivré le diplôme :

UNIVERSITE TOULOUSE 2 LE MIRAIL

2.4. Nom et statut de l'établissement ayant dispensé les cours :

idem que 2.3

2.5. Langue(s) utilisée(s) pour l'enseignement /les examens :

Français (Toulouse)

3. RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE NIVEAU DU DIPLOME

3.1. Niveau du diplôme :

bac + 5, grade de master, 120 crédits (ECTS) après le grade de licence

3.2. Durée officielle du programme d'étude :

4 semestres

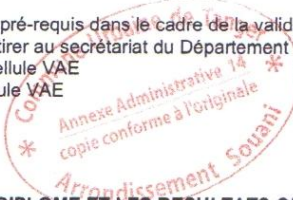
3.3. Conditions d'accès :

Formation à accès sélectif. Recrutement sur dossier et/ou entretien.

Pré-requis : Pour l'accès en M2, le recrutement s'effectue pour tous les étudiants avec l'examen d'un dossier de recrutement et éventuellement un entretien.

A défaut, demande de dispense du (ou des) diplôme(s) pré-requis dans le cadre de la validation des acquis :

- au titre du décret du 16 avril 2002 (VES) : dossier à retirer au secrétariat du Département
- au titre du décret du 23 août 1985 (VA 85) : contact Cellule VAE
- au titre du décret du 24 avril 2002 (VAE) : contact Cellule VAE



4. INFORMATIONS CONCERNANT LE CONTENU DU DIPLOME ET LES RESULTATS OBTENUS

4.1. Organisation des études :

La formation se déroule en présentiel.

A l'issue de la formation, l'étudiant doit produire et soutenir un mémoire qui atteste de son aptitude à mener une recherche-action. Celui-ci témoigne de la capacité de l'étudiant à insérer un travail de recherche dans un projet professionnel déterminé et à mettre en perspective des données théoriques.

Le master 2 est validé définitivement après la réalisation d'un stage d'au moins 20 semaines.



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

4.2. Exigences du programme :

La formation a pour objectif de permettre à l'étudiant l'acquisition, l'appropriation et la maîtrise des technologies, méthodologies et outils de gestion de projets et d'expertise en tourisme. Cette spécialité privilégie la dimension internationale. Elle est l'occasion d'un approfondissement des différents champs disciplinaires et d'une opérationnalisation, notamment lors de la rédaction des mémoires.

Les principaux secteurs d'activité visés sont : les structures privées et publiques, de promotion, de production et de commercialisation touristique (Agences de voyages, Tour Opérateurs, offices de tourisme, CDT, CRT...), les bureaux d'étude en ingénierie et expertise touristique.

Les principaux métiers visés sont : assistant de direction, responsable d'entreprise touristique, responsable commercial, chef de projet, chef de produit, chargé d'étude, responsable de marché...

Contenu de la formation :

Semestre 7 (30 ECTS) :

UE 40A - Projet professionnel et travail de recherche (2 ECTS) : Méthodologie de recherche

UE 40B - Management des entreprises touristiques (10 ECTS) : Marketing stratégique, Analyse des coûts et contrôle de gestion, Sociologie des organisations

UE 40C - Sciences sociales appliquées au tourisme (7 ECTS) : Économie touristique internationale, Sociologie du tourisme et des loisirs

UE 41 - Langue vivante 1 (3 ECTS) : Anglais du tourisme

UE 42A - Production touristique et étude de projet (3 ECTS) : Atelier terrain, Production touristique et mise en marché

UE 42B - Professionnalisation : outils et méthodes (3 ECTS) : Informatique appliquée, Analyses qualitatives

UE 42C - Langue vivante 2 (2 ECTS) : Espagnol, allemand ou FLE du tourisme

Semestre 8 (30 ECTS) :

UE 45A - Projet professionnel et travail de recherche (10 ECTS) : Méthodologie de recherche, Mémoire, Stage en entreprise (12 semaines minimum)

UE 45B - Management des entreprises touristiques (3 ECTS) : Stratégie des organisations, Management de la qualité

UE 45C - Sciences sociales appliquées au tourisme (2 ECTS) : Droit privé du tourisme, géographie du tourisme

UE 45D - Ingénierie et production touristique (3 ECTS) : Communication et distribution touristique, Ingénierie touristique, Production touristique et mise en marché

UE 43 - Langue vivante 1 (3 ECTS) : Anglais du tourisme

UE 44A - Etudes de projet (3 ECTS) : Atelier terrain

UE 44B - Professionnalisation : outils et méthodes (3 ECTS) : Informatique appliquée, Analyses quantitatives

UE 44C - Langue vivante 2 (2 ECTS) : Espagnol, allemand ou FLE

Semestre 9 (30 ECTS) :

UE 40B - Management des entreprises touristiques (11 ECTS) : Jeu d'entreprise, Finance, Marketing, Gestion de bases de données

UE 40C - Sciences sociales appliquées au tourisme (8 ECTS) : Economie touristique internationale, Sociologie du tourisme : application

UE 51 - Langue vivante 1 (3 ECTS) : Anglais du tourisme

UE 52A - Ingénierie, production et études de projet touristique (3 ECTS) : Ingénierie des projets touristiques, Stratégie du développement touristique

UE 52B - Professionnalisation : outils et méthodes (3 ECTS) : Analyses quantitatives, Méthodologie de recherche

UE 52C - Langue vivante 2 (2 ECTS) : Espagnol, allemand ou FLE

Semestre 10 (30 ECTS) :

UE 53A - Management des entreprises touristiques (5 ECTS) : Méthodologie et application du conseil et de l'audit, Management des ressources humaines

UE 53B - Sciences sociales appliquées au tourisme (5 ECTS) : Droit privé du tourisme, Géographie du tourisme international

UE 53C - Ingénierie, production et étude de projet touristique (5 ECTS) : Management et ingénierie de l'espace touristique, Stratégie de production touristique et de mise en marché

UE 55 - Projet professionnel et travail de recherche (15 ECTS) : Droit du travail, Mémoire, Stage en entreprise (20 semaines), Insertion professionnelle, création d'entreprise

4.3. Précisions sur le programme (par ex. modules ou unités étudiées) et sur les crédits obtenus :

Unités d'enseignement étudiées (U.E.) et nombre de crédits.

	120
--	-----

4.4. Système de notation et, si possible, informations concernant la répartition des notes.

La notation est située sur une échelle de 0 à 20 ; 0 étant la note la plus basse et 20 la note la plus haute. L'UE, le semestre ou l'année est acquis avec une moyenne de 10/20.

Le diplôme est obtenu si l'étudiant a acquis les 3 années de licence. Les mentions aux diplômes sont attribuées de la



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

manière suivante : 12 à 13,999 mention assez bien, de 14 à 15,999 mention bien, de 16 à 20 mention très bien.

Notation établissement	Notation ECTS	Répartition des étudiants ayant réussi
14.67 - 14.93	A	10 %
14 - 14.44	B	25 %
13.26 - 13.89	C	30 %
12.6 - 13.26	D	25 %
11.68 - 12.07	E	10 %

4.5. Classification générale du diplôme :
Non applicable

5. INFORMATIONS SUR LA FONCTION DU DIPLOME

5.1. Accès à un niveau supérieur :

Tous les parcours de master visent l'insertion professionnelle. Toutefois, une poursuite d'études en doctorat est possible sous certaines conditions.

5.2. Statut professionnel conféré : (si applicable)

6. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

6.1. Renseignements complémentaires :

6.11 Compléments cursus :

6.12 Compléments sur le programme :

6.13 Certificats :

6.2. Autres sources d'informations :

Site internet de l'université www.univ-tlse2.fr

Site de l'ISTHIA : www.isthia.fr

7. CERTIFICATION DE L'ANNEXE DESCRIPTIVE

7.1. Date : 19 novembre 2013

7.2. Signature :

Jean-Michel MINOVEZ

7.3. Qualité du signataire :

Jean-Michel MINOVEZ, Président de l'Université

7.4. Tampon ou cachet officiel :

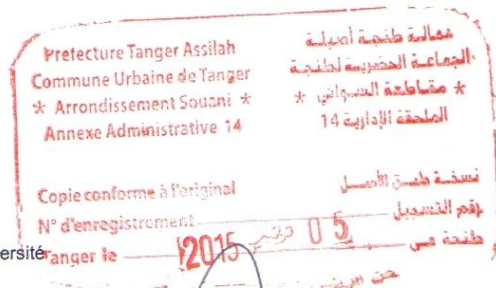




Schéma de l'enseignement supérieur français



■ Diplôme ou Diplôme d'État

- Accès sélectif (concours à épreuves, sélection sur dossier)

Il existe des passerelles entre les différentes filières.

D'après un schéma réalisé par l'ONISEP





Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

MINISTRE DE L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE LA COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT

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 agrégation 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 22/8/76 au 31/8/76 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.

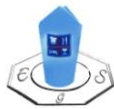
SIGNATURE DU PORTEUR,

SIGNATURE DU RESPONSABLE DU STAGE,



SIGNATURE DE L'ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL.

SIGNATURE DE L'ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL.



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE 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 MINISTÈRE DU TOURISME, PRÉSIDENT 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 : PÉDAGOGIQUE

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

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

Signé : Zahia ESSAKALLI

Signé : Azeddine GUESSOUS

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.



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

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
M^r CHAKOR Salah né(e) le 27. 6. 1952 à Boukhar B. Mellal
a été Jugé apte à obtenir le Diplôme de Technicien de l'Enseignement du Second Degré Série
Hôtellerie Option Restaurant - Reception
avec mention Assez bien
Délivré à M^r 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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



ESCOLA D'HOTELERIA I TURISME CETT

délivre le

DIPLÔME

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
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES,
DE LA PRIVATISATION ET DU TOURISME
Département du Tourisme



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



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.*

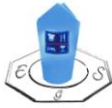
Fait à Nancy, le 25 octobre 2002

Pour servir et valoir ce que de droit

**Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière
de Meurthe-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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

MINISTERE DE L'EDUCATION

Dinard le, 20 Mars 1984

LYCEE TECHNIQUE D'HOTELLERIE
35800 DINARD

TEL. (99) 46.15.02

- RAPPORT DE STAGE - Monsieur Salah CHAKOR -

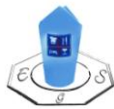
En stage au Lycée Hôtelier de DINARD, pour la période du 2.1.84 au 31.3.84, Monsieur CHAKOR Salah aura fait preuve d'un très grand intérêt à découvrir les différents secteurs de l'établissement.

Sa sympathie, sa constante disponibilité, le besoin de participer aux tâches multiples, son affabilité, sa discrétion, son 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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation





Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



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 : abcmoroc@marocnet.net.ma
Web : www.abc.ma/www.agadir-beach-club.com



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Université Abdelmalek 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.



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

ROYAUME DU MAROC

MINISTÈRE DU TOURISME

Secrétariat Général

Division Administrative
et Financière

Rabat, le

04 AOÛT 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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

MINISTÈRE DU TOURISME

17 MARS 1989

وزارة السياحة

N° 294 DFPCC/II.

Le Directeur de la Formation et
de la Coopération

/-)

///) Monsieur CHAKOR Salah

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 intéressant, 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 Direction de la Formation
Professionnelle des Cadres et
de la Coopération

Signé : Zohia ESSAKALLI



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DU TOURISME
SECRETARIAT GÉNÉRAL
DIRECTION DE LA FORMATION
ET DE LA COOPÉRATION
DAP/N° 0.0.1.4.18

23 FEV 1999
RABAT, LE

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 programmes 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 MOUFAKKI



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

21207769369

P. 1

11 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 mérite d'être 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



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



ASSOCIATION AÏT OUJANA
POUR LE DÉVELOPPEMENT ET LA COOPÉRATION

Rabat, le 10 juin 2003

Monsieur CHAKOR Salah, Directeur
Institut de Technologie Hôtelière et du Tourisme
Ouarzazate

OBJET: REMERCIEMENTS

Monsieur CHAKOR:

En mon nom personnel et au nom de tous les membres de l'Association Aït Oujana pour le Développement et la Coopération, il me fait un grand plaisir de vous adresser nos sincères remerciements pour votre participation et votre contribution à la réussite des travaux du symposium national que notre association a organisé à Ouarzazate, les 14, 15, et 16 mai 2003, sur le thème: « Quelle Stratégie Nationale pour le Développement Local des Régions ? Réflexions sur le cas des provinces de Ouarzazate et Zagora. »

En attendant l'édition des travaux du symposium, une synthèse des communications et des débats qui ont eu lieu vous sera transmise sous peu.

Veuillez agréer, Monsieur CHAKOR, l'expression de mes meilleures salutations.

Moha MELOUKI, Ing., M.Sc.A., MBA
Directeur du symposium.
GSM : 061-23-57-89
E-mail : melouki@gdls-maroc.ma



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Merci de votre chaleureux
accueil. C'est un plaisir de
trouver chez vous.

S. Chakor 26/08/2002
Réalisation du film le TANGORASHEVSKI

J'ai été réellement impressionné par ma visite
à l'Institut de Technologie hôtelière de Ouargzate.

Monsieur CHAKOUR et l'ensemble de son équipe,
au delà des cursus scolaires, nous ont tout instant
à leurs étudiants un des principaux fondements
de la réussite de toute activité touristique. Il s'agit
de la sérieux, de la disponibilité, de l'éducation,
de l'écoute constante et de la chaleur dans la
communication.

Au terme de mon séjour à Ouargzate, je tiens
à réitérer mes vifs remerciements à l'ensemble de
l'équipe de l'Institut, en particulier à Monsieur
CHAKOUR et Monsieur Khattouch dont le savoir-faire
discret mais efficace m'a permis de garder un souvenir
inoubliable de cette région, et de l'aimer.

ALI ABDELHOUIC

PDG de COMARIT-TAN

2/03/2003



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

المملكة المغربية

وزارة التربية الوطنية والتكوين المهني والبحث العلمي

- قطاع التربية الوطنية -

الإكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة سوس ماسة درعة

مكتب الاتصال



أكادير في : 4 0 مارس 2005

مدير الأكاديمية
إلى
السيد : صلاح شكور
معهد التكنولوجيا الفندقية والسياحية

الرقم : 1119/2005

الموضوع : شكر

سلام تام بوجود مولانا الإمام المؤيد بالله

وبعد ؛

على إثر توصل الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة سوس ماسة درعة، بنسخة
من كتابكم : " علم التغذية الصحية والنظافة " الذي وافقتمونا به، يطيب لي أن
أعرب لكم عن جزيل شكري ومتمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح خدمة لرسالتكم النبيلة.
كما اغتنم الفرصة لأقدم لكم جزيل الشكر على حسن الضيافة التي خصصتموها لوفد
الأكاديمية الذي زار مدينة ورزازات خلال الفترة الممتدة من 20 إلى 22 فبراير 2005

وتقبلوا فائق التقدير والاحترام

والسلام

مدير الأكاديمية

Handwritten signature and blue circular stamp of the Director of the Regional Academy of Education and Vocational Training for the Souss-Massa-Draa region.

AR.EF

Tél : 048845754/048820343/ 048825117

Fax : 048822825



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

Rabat le 04 avril 2003



-C.E.S.A.M.-
Confédération des Elèves, Etudiants et
Stagiaires Africains Etrangers au Maroc

A
Mr le Directeur de l'Institut de Technologie
Hôtelière et Touristique de Ouarzazate (l'I.T.H.T)

Réf : 048/04-03/CESAM
Objet : Lettre de remerciement

Monsieur,

La Confédération des Elèves Etudiants et Stagiaires Africains au Maroc se félicite de la réussite de la journée culturelle Marco - Africaine de Ouarzazate et à l'honneur d'adresser à cet effet ses vives félicitations et vifs remerciements à l'Institut de Technologies Hôtelières et Touristiques de Ouarzazate à travers le directeur de l'Institut.

Nous sommes sensibles à toute la considération de votre institut envers la C.E.S.A.M et à l'esprit de partenariat de l'I.T.H.T et lui renouvelle toutes nos reconnaissances quant à la poursuite et l'évolution de nos relations futures, gage de l'intégration des Etudiants et Stagiaires Africains Etrangers de Ouarzazate

Aussi, profitons nous de l'occasion pour inviter l'I.T.H.T à transmettre toutes nos reconnaissances à tous les instances, instituts et offices qui ont contribué à la réussite de l'évènement

Veuillez agréer monsieur le directeur l'expression de notre très haute considération

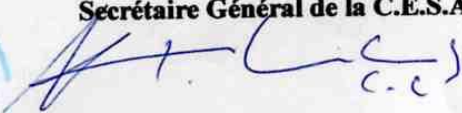
Pour la C.E.S.A.M

Président du Conseil Confédéral


Daniel HOUNKPEVI

Pour la C.E.S.A.M

Secrétaire Général de la C.E.S.A.M


Pacifiques KHASHA





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

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 Skinner, et JEAN PIAJET 1969.



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

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 chacune 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.

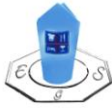
A chaque enseignement on applique une méthode appropriée et qui permet aux stagiaires de mieux l'assimiler. Pour un enseignement de Technologie appliquée, par exemple, on applique la méthode active et de participation, car l'auditoire doit subir activement l'apprentissage. Le groupe doit être restreint 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 tests 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 enseignants subissent des examens finaux (écrits et pratiques) en vue d'obtenir un diplôme. Dans ces examens, généralement, on 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 % □



Pour être hôtelier, restaurateur ou agent du tourisme...

PAR SALAH CHAKOR
I.T.H.T DE OUARZAZATE

L'industrie du tourisme et de l'hôtellerie restauration commence aujourd'hui, plus que jamais, à prendre une grande ampleur à travers le monde. Le nombre de touristes et de voyageurs augmente d'année en année et le nombre d'emplois créés augmente également en parallèle. C'est dire combien il est du devoir du pays ayant cette vocation de réorganiser, intelligemment, ce secteur en pensant, premièrement, à la qualité de l'encadrement et du personnel de service. Car le tourisme, ou "tourismologie", comme cela a été communément appelé à Marrakech lors du Forum International de l'AMFORHT, englobe plusieurs activités, toutes ayant relation avec l'homme et avec son service. Donc une activité sensible et fragile, comme le sentiment de son consommateur. Dès lors, il est important de définir avec précision les caractéristiques et aptitudes des acteurs directs. Comment doivent-ils être ? quel niveau doivent-ils avoir ? puisque c'est une industrie de service ; et puisqu'elle a comme rôle de satisfaire l'homme, ses acteurs doivent d'abord être sélectionnés parmi les candidats justifiant des conditions suivantes :

A – Faire preuve d'un savoir faire, être irréprochable et posséder les qualités ci-après :

- A.1 – Amour du métier.
- A.2 – Sens du civisme.
- A.3 – Bon comportement, discipline irréprochable.
- A.4 – Bonne éducation et respect des règles de bonnes manières.
- A.5 – Propreté et respect des principes d'hygiène.
- A.6 – Élégance et éloquence

(bonne présentation physique et morale)

A.7 – Désintéressement

A.8 – Amabilité.

A.9 – Discrétion totale "tout voir, tout entendre et ne rien raconter."

A.10 – Honnêteté.

Une fois ces conditions réunies chez le candidat que l'on veut recruter, il est déjà apte à 50%. C'est le premier critère de sélection.

B- Savoir faire : second critère de sélection (50%).

Ce savoir faire purement technique et scientifique que l'acteur du tourisme et de l'hôtellerie-restauration est sensé posséder est acquis par :

B.1- La Théorie

B.2- Pratique

B.3- Stages en entreprise, en alternance

L'enseignement théorique ne peut être validé que par l'octroi d'un diplôme par un des établissements de formation spécialisés et reconnu par l'Etat.

Il doit prendre en considération la réalité professionnelle (étude de cas), en faisant appel aux professionnels et aux experts du secteur pour faire part de leur expérience aux stagiaires. Il faut aussi retenir que la formation pour les compétences techniques et comportementales est la seule garantie pour satisfaire le client, le personnel et le développement d'un produit durable. Après une solide formation pratique et théorique, on peut deve-

nir hôtelier ou restaurateur ou agent du tourisme. Qui peut effectivement être hôtelier, restaurateur, Agent du tourisme, etc... ?

La réponse à cette question c'est qu'au niveau de chaque unité hôtelière, restaurant, agence de voyages, etc..., un service ou un département "dit gestion des ressources humaines" doit disposer de moyens humains et matériels suffisants pour pouvoir évaluer les compétences des candidats postulant pour un emploi.

Cette évaluation basée généralement sur des entretiens et/ou des tests doit permettre de dégager les aptitudes et les compétences attendues et le profil souhaités pour un tel poste ou pour une telle fonction.

Donc déjà il faut que les recrutements soient fait d'une manière scientifique et sérieuse.

C'est seulement à ce stade que l'on peut décider, selon des critères bien précis et cohérents, de retenir le candidat qui est apte à représenter son hôtel, à porter l'uniforme de son entreprise et finalement à servir ses clients sans aucun risque.

Maintenant que le choix est

porté sur les candidats pouvant devenir des hôteliers, restaurateurs, agents de voyage, etc..., vient une autre responsabilité, la plus épineuse d'ailleurs, c'est la formation au système, et aux principes de l'entreprise, car chaque hôtel a des objectifs bien précis à atteindre et offre des prestations bien particulières pour lesquelles son personnel doit être informé.

Un suivi rigoureux s'impose alors avant et pendant l'exécution, pour pouvoir mesurer les produits.

Ces produits, qui appellent des résultats, doivent être vérifiés du point de vue qualité, quantité, depuis la conception jusqu'à la consommation par le client.

Des Feed-back s'imposent aussi, à savoir, par l'intermédiaire de fiches de suggestions, de réclamations etc...

Ne peut être donc admis à être définitivement hôtelier, restaurateur etc..., que celle ou celui qui aura compris l'enjeu, pour réaliser les objectifs fixés par la stratégie globale et par le plan d'action spécifique à chaque entreprise hôtelière, touristique, etc... □

GLOBUS Spécialiste des séjours circuits excursions au MAROC

GLOBUS VOYAGES MAROC S.A.R.L

AGADIR : 0212 043 44 22 61 / 04 50 31 84 50 41
 F.S. : 0212 043 44 22 61 / 04 50 31 84 50 41
 E-mail : globus@maroc.net.ma

MARRAKECH : 0212 044 44 08 00
 0212 044 44 08 00
 Fax : 0212 044 44 08 00



La sauvegarde de notre identité et de notre authenticité est le principal gage pour le développement de notre tourisme

Le monde d'aujourd'hui, dit de mondialisation et de globalisation économique, connaît actuellement et connaîtra encore plus demain, la crise la plus grave dans l'histoire de l'humanité, c'est celle qui engendre la mauvaise compréhension du phénomène de l'évolution que vit le monde dont les peuples sont aveuglés et deviennent inconsciente de l'importance de leur identité, de leur authenticité quand on tombe dans l'oubli de ce qu'on est et quand on ne se donne pas la peine de se regarder devant un miroir pour s'auto-critiquer. La crise réside donc dans le fait de méconnaître son identité, ce qui sera nuisible à notre culture et nous fera oublier qui nous sommes et en l'occurrence dénature notre personnalité marocaine hospitalière, artisan, authentique etc...

Le tourisme en souffrira alors, car si les visiteurs étrangers ne trouvent plus dans notre pays les conditions de dépaysement, ils ne feront plus la différence entre leur culture et la nôtre et seront déçus et par conséquent fuiront à jamais. Le touriste est quelqu'un qui sort de chez lui pour découvrir d'autres modes de vie, d'autres façons d'être et d'agir, bref autres visions du monde que la sienne.

Il y a lieu à cet effet de tout remettre en cause, de poser des questions. Sur le quoi, le pourquoi, et le comment des choses. Aussi est-il nécessaire de pénétrer au sein de la conscience touristique et se dire : qu'est-ce que j'aime voir, découvrir ? manger ? faire ? et comment faire ? quand je suis hors de chez moi ?

Nous croyons que le plus important aujourd'hui, où le

steak frites devient menu courant au niveau international est de garder l'authenticité de notre cuisine, notre art culinaire, de sauvegarder la beauté naturelle de nos sites touristiques, de continuer à fabriquer le tapis de Taznakht, la poterie de Safi, l'artisanat de Fes et de Marrakech, et de conserver la diversité folklorique sous toutes ses formes ; ainsi à tous les niveaux de notre réalité, les protagonistes seraient-ils sensibilisés sur l'importance de leur propre culture pour veiller à ce que l'originalité et l'authenticité de nos produits soient préservées ?

C'est seulement de cette façon que le Maroc, pays d'histoire et d'hospitalité restera terre de contraste : humain, naturel et culturel. Et seulement avec stratégie, nous parviendrons à rester un pays authentique, beau, séduisant et plaisant aux touristes étrangers qui y trouveront aussi la possibilité de dépaysement et d'exotisme.

La multiplication des maisons d'hôtes et la transformation de Kasbah et de Riad en maison d'accueil, la création d'un conservatoire d'art populaire et d'art culinaire, etc... sont parmi d'autres idées, les moyens magiques nécessaires qui méritent d'être développés pour faire de ce pays d'histoire une région touristique incomparable au niveau mondial.

Le touriste aimerait vivre la vraie vie à la marocaine, il aimerait aussi visiter l'habitant, le rencontrer, discuter avec lui sans aucun obstacle ni intermédiaire, ce qui développerait aussi le tourisme rural. Par ce fait les métiers d'artisanat tels que tissage, tapis, jellabas, etc...

se développeront et favoriseront une activité socio-économique non négligeable ce qui favoriserait également la création de coopérative de tapis, de poterie de sculpture et de gravure sur bois, de tissage divers, des ateliers de cuisine locale. Ce sont toutes des idées qui rendront service aux citoyens et aux touristes chacun selon ses attentes.

Dans la même ligne d'idée de sauvegarder le patrimoine national, il est aussi nécessaire de mettre en place une académie des arts et un répertoire national, de guides et de manuels, rela-

tant l'historique dans ces cultures tribales, ce qui mettrait à la disposition de nos enfants des moyens efficaces d'authentification et d'authenticité.

L'idée de transmettre ces cultures à l'aide de dessins animés aux enfants est souhaitable au lieu de les laisser emporter par le simulacre de B.D et l'autocollant sans intérêt durable, venus d'Asie pour envahir nos espaces infantiles et investir l'inconscient de nos enfants, avec tout ce qui suit et qui risque de leur faire oublier ce qu'ils sont.

Voilà un peu comment

nous voyons fleurir le tourisme de demain. C'est à travers la sauvegarde des cultures locales, régionales, et nationales et par leur promotion, leur vulgarisation et leur mise en valorisation.

Enfin, toute réflexion sur un demain hautement touristique ne saurait se concrétiser que sur la condition de prendre conscience de nos valeurs identitaires qu'il faudrait à tout prix développer et protéger contre les courants envahisseurs. A nous donc de jouer !

Par SALAH CHAKOR
I.T.H.T de Ouarzazate



HOTEL VOLUBILIS INN



Situé dans un site fascinant et romantique à 24 km de Meknès.

- o 54 Chambres spacieuses, dotées de tout confort, construites au milieu des jardins luxuriants et des allées verdoyantes.
- o Une salle de réunion pour affaires équipée de matériel ultra-moderne.
- o Une piscine avec solarium.
- o Une cuisine raffinée avec un mariage bien dosé entre la cuisine traditionnelle authentique et internationale.
- o Un très joli bar, style anglais, avec une grande terrasse surplombant toute la plaine du site WALLI.
- o Deux vastes restaurants panoramiques et un patio où il est très agréable de se faire servir à toute heure.
- o Etablissement répondant aux exigences de toutes les catégories de clients.

(B.P. 28)
MOULAY IDRIS ZERHOUN
MAROC
(MOROCCO, MARRUECOS, MARROCOS, MAROKKO)
Tél. (212) 5 - 54.44.05/06/07/08 - Fax : (212) 5 - 54.43.69/63.63.93






Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation

LA VIE TOURISTIQUE
AFRICAIN

27 Décembre 2001

Formation

Formation hôtelière et touristique

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

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

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 offerts 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 habileté 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 conflits 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.

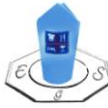
MEKNES



RUE ACCRA

Tél : 52.25.91 - 51.01.16 - 51.01.20

Téléc : 420.39 - Télégramme : RIFOTAL MEKNES



Les familles marocaines à table

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

De tous temps, le raffinement de la cuisine a été lié au degré de l'évolution économique et de la civilisation des peuples ancestraux. Après les Mésopotamiens et les Egyptiens, les Grecs et les Romains ont apporté leurs connaissances et habitudes culinaires à la cuisine française qui dominera en Europe jusqu'au moyen âge.

Au Maroc, le croisement de toutes les civilisations qui ont émaillé son histoire, conjuguée à la situation géographique, a favorisé la richesse de sa culture culinaire. La cuisine régionale, celle du terroir, l'utilisation des épices et des herbes ; des légumes sauvages, et d'autres produits agricoles, la cuisine juive, berbère, arabe, chrétienne, etc., ont toutes contribué à cet enrichissement de la cuisine nationale ; ce qui a aussi fait de la cuisine marocaine l'une des cuisines les plus variées et les plus renommées au monde.

L'art culinaire est également un témoignage historique incontestable de notre mode de vie et de l'évolution de nos mœurs.

Dans les familles marocaines à moyen et à grand revenu et en particulier dans celles dites DJOR EL MAKHZEN, quand on se met à table l'on présente une mosaïque de plats crus et cuits, composés de salades de viandes, de légumes et de desserts. Le poulet biledi, le lapin, le pigeon, la dinde font également partie intégrante de cette cuisine riche. De même qu'une variété de semoules ; de pâtes, de riz préparés de diverses manières sont aussi présents au menu marocain. Une grande planche de pain est aussi présentée sous forme de pain de blé tendre, d'orge, de maïs, cette variété de pain est préparée selon différents modes tels que : au four, au kanoun, en tagine, etc. Les menus que l'on présente selon un ordre en crescendo ou tout sur table, en fonction des circonstances, est un menu riche dans lequel des règles sont respectées.

Le premier repas de la journée est celui du 1er FTOUR matinal (1er petit déjeuner) servi après la prière du "SOBH", ce repas consiste au service d'une soupe de semoule à base d'orge, du blé ou du maïs, mélangé avec le lait frais (Hsouta) et du café au lait.

Le deuxième repas appelé FTOUR TANI (2ème petit déjeuner) est servi à 10 h du matin surtout dans les villes anciennes telles que Marrakech, Fes, Meknès, etc et dans les campagnes qui ont une stricte tradition culinaire. Cela consiste au service du thé à la menthe, du pain, l'huile d'olive et du miel ou Msemen, Baghrir, ou du beurre baldi. Les gens qui travaillent dans le commerce (épiciers, commerçants, artisans, etc) vont dans leur lieu du travail tôt le matin, pour revenir à 10 h prendre ce deuxième FTOUR. Comme troisième repas de la journée, le déjeuner qui est généralement servi entre 13 h et 15 h composé d'au moins de trois plats, chez la majorité des familles, cette composition varie selon les saisons et selon les cérémonies et se présente en général comme suit :

Variété de salades crues et cuites, des pâtes, du riz, viandes, poulet, ou tripes avec les légumes frais ou des légumineuses (lentille, pois chiches, etc)

Un dessert (fruits) pâtisserie
Du thé à la menthe.

A l'occasion des grandes fêtes, des cérémonies, ou au cas où on a des invités, les menus peuvent être riches et composés de quatre à cinq plats (salade, pastilla, poulet, viandes ou couscous, dessert) thé à la menthe.

Le couscous est généralement servi tous les vendredis, les poisons le samedi ou le dimanche.

Le quatrième repas est servi après la prière du AASER à 16 h appelé Terdida, surtout servi dans les villes traditionnelles et dans les campagnes, en période de la moisson, ou quand la journée est longue. Ce repas est composé du thé, café, pain divers ou Msemen, Baghrir, avec de l'huile d'olive, du miel, du smen, etc. Comme cinquième repas, le dîner est servi après la prière d'ALACHA. Ce service est le plus souvent léger, il est composé de pâtes alimentaires avec du lait ou en sauce, ou la harira, ou encore une soupe aux légumes. Dans les familles où l'on sert seulement 3 repas (petit déjeuner, déjeuner, dîner) le dîner est plus au moins copieux ; il est composé d'un plat de viande et un dessert, ou d'une salade, soupe et d'un tajine maigre aux légumes.



Pendant les cérémonies officielles et avant les repas un cocktail d'accueil est servi aux invités. Ce dernier est composé de jus de fruits, boissons chaudes et de pâtisserie. De même qu'avant chaque

repas servi aux invités on présente du thé à la menthe et des petits fours. Ce service du thé est symbole du bon accueil chez les familles de grande noblesse, de même que le lait et les dattes. Le thé est préparé par une

personne spécialisée soit par une personne âgée à laquelle on fait appel en guise de reconnaissance et de respect. Ce service se fait d'une manière cérémoniale en respectant toute une tradition. □

Dans certaines familles le thé est servi avant et après le repas. Aussi faut-il distinguer certains repas à l'occasion de cérémonie et de circonstance il s'agit à titre d'exemple de :

- Repas des fêtes religieuses,
- Repas de mariage,
- Repas de circoncision,
- Repas à l'occasion des fiançailles,
- Repas à l'occasion de la naissance,
- Repas à l'occasion du décès,
- Etc...

Et pour terminer voici quelques variétés de pains, de couscous et tagines :

□ Les Pains

- Khenfar,
- Tanourt,
- Matlouaa,
- Kroun,
- Malrach,
- Raqaqa,
- Dars Elanz,

□ Les Couscous

- Couscous à base de blé tendre aux légumes,
- Semoule d'orge (IBRINE),
- Semoule de blé (SMIDA),
- Semoule de maïs (BADDAZ),

□ Les Tajines

- Tajine Makfoule,
- Tajine aux légumes,
- Tajine aux œufs et aux

amandes,

- Tajine berbère aux sept légumes,
- Tajine aux cardons,
- Tajine de poulet au citron et au olives.

□ La Pastilla

- Pastilla aux poulet,
- Pastilla au pigeons,
- Pastilla aux fruits de mer,
- Pastilla aux légumes.

□ Pain fourrés

- Madfouna Filali (Rissani),
- Khoubz Douaz (Arfoud),
- Pain fourré à la graisse de bœuf

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 : (055) 52.25.91/51.01.15/51.01.20
Tél : (055) 52.44.28 - Télégramme : RIFOTAL MEKNES



Nécessité d'introduction d'un cours d'éducation aux compétences comportementales et relationnelles dans le cursus de formation hôtelière et touristique

Par Salah CHAKOR (L.T.H.T)

Tenant compte des constats de certains professionnels de l'hôtellerie restauration et partant du fait que cette profession est celle dite de relations publiques de premier degré, l'enseignement de la discipline de l'éducation aux compétences comportementales et relationnelles (savoir vivre, règles de bonnes manières et civisme...) aux futurs lauréats des établissements de formation hôtelière et touristique s'impose avec acuité et sans plus tarder. L'enseignement de ce cours aura comme objectifs principaux de :

- Sensibiliser les stagiaires à l'importance du comportement dans la vie professionnelle,
- Les initier aux principales règles de bonnes manières à adopter selon les différentes circon-

tances,

- Les éduquer aux différentes formes de l'étiquette, leur apprendre les différents titres et grades selon les pays émetteurs du touristes,
- Enfin les éduquer à un savoir être relatif au secteur (comment traiter les convives avec courtoisie dans les différents locaux de l'entreprise : escaliers, ascenseur, dans les couloirs, devant une entrée, ...etc).

L'enseignement de ce module aura des retombées positives sur le modelage d'un futur lauréat quant à l'exercice de sa profession de point de vue relationnel avec ses collègues d'abord, avec ses supérieurs ensuite et avec ses clients enfin.

Etant un vendeur de prestations aux clients, l'employé de l'entreprise hôtelière et touristique

est sa plaque tournante, son ambassadeur sa carte de visite. Il porte l'image de marque de l'entreprise où il travaille, donc il doit être un bon représentant, un bon ambassadeur.

Ce comportement de savoir être n'est possible que par des cours d'initiation à ce que nous avons appelé ci haut : éducation aux compétences comportementales inhérentes au secteur. Ces règles sont pour un technicien comme de l'huile pour un moteur d'une voiture, ce qui va lui permettre le bon fonctionnement des relations publiques, et facilitera aussi l'intégration de tout le monde dans une communauté bien déterminée, ce qui évitera au personnel de fausses notes, de faux pas, vis-à-vis de son entourage social et professionnel ; vis-à-vis de ces clients, car quand

un client porte son choix sur un établissement pour y séjourner ou pour y prendre des repas, et y chercher aussi un service personnalisé, aimable, sympathique, désintéressé, et de qualité. Dans les pays occidentaux, où la technologie a atteint le sommet de développement on a tendance, actuellement, à chercher à inculquer aux proposés de services des règles d'éthique et de déontologie pour crainte de perte des valeurs humaines. Dans notre pays réputé par l'hospitalité de ses habitants, il y a lieu, pour sauvegarder, les valeurs humaines, de donner beaucoup plus d'importance au cours de morales et de civisme dans les établissements de formation pour sauvegarder l'image de notre tourisme et pour assurer son épanouissement... □

Évolution des nuitées réalisées dans les hôtels classés par
marché au cours du mois de Septembre et des quatre premiers



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restauration et Formation



Le tourisme social est l'un des principaux facteurs du développement socio-économique et de mutations culturelles

Par Salah Chakor
I.T.H.T Quarzzazate

Étant un facteur d'équilibre individuel et social, un moyen de l'évolution des personnes, le tourisme doit se développer en harmonie avec l'environnement humain, naturel et culturel et s'inscrire dans un contexte de développement durable. Au début de ce troisième millénaire, les protagonistes du tourisme social sont tenus de mettre en œuvre une stratégie très pointue leur permettant de faire face aux diverses révolutions que connaît ce monde, parmi ces révolutions l'on peut considérer celle de l'imagination et de la créativité, pour la mise en place de nouveaux produits et services pour satisfaire les attentes des nouvelles clientèles potentielles. Ensuite il est nécessaire de prendre en compte la gestion sous toutes ces formes, tout en faisant preuve d'audace, d'innovation et notamment en matière de texte et de statuts juridiques. Il est également important de répondre aux attentes et aux besoins de ceux qui sont exclus de la mondialisation. Le tourisme est confronté à des nouvelles missions pour répondre aux exigences d'un développement durable et harmonieux, de l'activité touristique des nouvelles destinations (Afrique, Amérique du Sud et surtout l'Asie). Aujourd'hui une grande qualité des produits et les prestations, une meilleure coordination et une concertation sur le plan international s'imposent pour le maintien de l'équilibre et assurent la continuité de cette activité. Le tourisme social doit alors prendre la

place qui lui convient et graver sa marque dans l'esprit des états, des gouvernements, des promoteurs et enfin des masses populaires destinataires de ces genres de produits.

La mouvance générale des personnes devient de plus en plus importante pour des raisons multiples : travail, immigration, tourisme, remettant en question l'identité même du tourisme ; le problème d'identité se traduit dans la difficulté de disposer dans ce contexte globale de mobilité de statistiques fiables ; des principes ont été établis sur le plan mondial sous l'égide de l'OMT, mais elles rencontrent des difficultés d'application dans certains pays. Le tourisme est un enjeu mondial en raison du poids économique qu'il représente, mais il est difficile d'évaluer et de quantifier avec précisions les retombées économiques du tourisme dans le produit intérieur d'un pays.

La société est confrontée à une évolution sans précédent. L'avènement de nouvelles structures familiales et surtout dans les pays occidentaux (recomposées, monoparentales,...), l'émergence des personnes vivant seules, l'augmentation de l'espace temps libre, l'accroissement de la durée de l'espérance de vie et du vieillissement généralisé de la population avec les conséquences sur les politiques liées aux retraites et à la sécurité sociales, ont modifié profondément la donne touristique. L'accès aux vacances pour tous, notamment des jeunes des pays en développement, avec des modifications significatives de leurs comporte-

ments par rapport à leurs parents, nécessite la multiplication des produits spécifiques destinés à cette nouvelle clientèle. Enfin la prise en compte des besoins des personnes à capacité physique limitée dont le nombre augmente notamment en raison du vieillissement de la population constitue aussi un enjeu important pour toute l'industrie touristique. Le tourisme social sous toutes ses formes est capable de relever ces défis de société qui se posent avec acuité sur le plan international.

Le tourisme social peut donc apporter des réponses originales aux nouveaux modèles sociaux et démographiques en termes de produit et d'offre en service. Il s'agit d'un vrai défi pour les prochaines années. L'accroissement attendu des arrivées internationales et des nouveaux flux du tourisme de masse nécessite la mise au point de produit adapté.

Globalement, le tourisme doit relever le défi du développement durable pour tous les pays, qu'ils soient industriels ou en voie de développement, tel ceux du bassin méditerranéen, le Maroc et la Tunisie ou encore les pays asiatiques et africains. La conjugaison de l'écotourisme et du développement local est un impératif pour le tourisme du troisième millénaire.

Le tourisme social doit mettre à la disposition des communautés régionales et locales ses ressources, ses valeurs pour un développement socio-économique optimal et durable.

Le tourisme social doit se placer comme une partie prenante de l'économie sociale et soli-

daire. Il doit explorer à son profit les ressources de l'économie sociales des autres secteurs économiques que le sien : moyen de financement, formes juridiques nouvelles (coopératives de solidarité et de l'entraide sociale par exemple...)

Les nouvelles technologies de l'information, dont l'Internet représentent une réelle opportunité pour relever certains défis, il est nécessaire de les approprier, de les utiliser, de savoir exploiter au maximum leurs potentialités pour créer un réseau solide entre les acteurs du tourisme social, pour améliorer la circulation des informations spécifiques, pour entrer dans l'ère du commerce électronique.

Enfin les organismes du tourisme social sont appelés pour affronter les enjeux de la mondialisation, à nouer des alliances pour se faire entendre et pour proposer des solutions. Les responsables du secteur du tourisme en général et social en particulier à travers le monde sont aussi invités à être pragmatiques et plus concrets et entreprendre des actions efficaces pour que cette forme de tourisme donne ses fruits, car l'avenir de leur nations, en matière de l'économie sociale, en dépend.

Voici donc un créneau qui peut l'emporter sur les formes traditionnelles du tourisme si tout un chacun se penche sérieusement sur sa mise en place et sur son organisation. □



Salah Chakor, Ecrivain, Expert et Consultant en Tourisme,
Hôtellerie-Restaurant et Formation

