

Plan de formation du programme de :
Techniques de tourisme
414.A0

Version élèves

Juin 2006

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Introduction et présentation du programme	4
Section 1	
Buts du programme et contexte de travail	6
Section 2	
Liste des objectifs ministériels	9
Liste des compétences à développer	10
Table de correspondance des compétences, des objectifs ministériels et des cours	11
Logigramme du développement des compétences.....	17
Grille de cours du programme.....	19
Section 3	
Descriptions institutionnelles des cours de la formation spécifique du programme (par session)	
Session 1	
412 A13 MO Réalisation de documents dans un environnement graphique	24
414 104 MO Choix professionnel	24
414 113 MO Potentiel international I.....	25
414 123 MO Techniques d'animation.....	25
414 133 MO Potentiel des régions urbaines du Québec	26
Session 2	
387 A13 MO Cultures et sociétés	29
414 ESD 03 Techniques d'accueil	29
414 143 MO Offre touristique	30
414 153 MO Potentiel touristique européen.....	30
414 163 MO Régions du Québec	31
Session 3	
320 A13 MO Géographie physique et humaine.....	34
414 125 MO Conception de produits touristiques	34
414 173 MO Clientèle touristique.....	35
414 174 MO Évènements et congrès.....	35
414 183 MO Potentiel touristique nord-américain	36
60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) Espagnol (607 ESX 03) ou Allemand (609 ESX 03).....	36
Session 4	
414 115 MO Stage I.....	39
414 184 MO Initiation au métier de guide	39
414 193 MO Potentiel international II	40
414 194 MO Ventes de produits et services touristiques	40
414 203 MO Outils de communication	41
414 213 MO Potentiel des destinations soleil.....	41

Session 5	
414 135 MO	Projet de fin d'études I..... 44
414 204 MO	Systèmes de réservations informatisées 45
414 214 MO	Potentiel touristique du Québec..... 45
414 223 MO	Gestion de l'accueil et de l'hébergement..... 46
414 224 MO	Opérations courantes..... 46
414 234 MO	Guide accompagnateur..... 47
Session 6	
414 103 MO	Droit et éthique en tourisme..... 50
414 106 MO	Projet de fin d'études II..... 50
414 10B MO	Stage II 51
414 233 MO	Systèmes de gestion de circuits touristiques..... 51
414 243 MO	Développement et organisation d'entreprises touristiques..... 52
Section 4	
	Fiche signalétique 54
Annexe 1	
	Critères techniques et critères attractifs..... 56
Annexe 2	
	Mission du département de tourisme 58

INTRODUCTION

Présentation du programme

Le programme *Techniques de tourisme* s'inscrit dans les finalités et les orientations de la formation technique qui guident l'action de la Direction générale de la formation professionnelle et technique. Il a été conçu suivant le cadre d'élaboration des programmes d'études techniques qui exige, notamment, la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation.

Ce programme est défini par compétences, formulé par objectifs et par standards. Conçu selon une approche qui tient compte de facteurs tels que les besoins de formation, la situation et le contexte de travail et les buts généraux de la formation technique, le programme servira de base à la définition des activités d'apprentissage et à leur évaluation. De plus, le programme rend possible l'application de l'approche programme.

Le programme *Techniques de tourisme* comprend une composante de formation générale¹ qui est commune à tous les programmes d'études (16 2/3 unités), une composante de formation générale qui est propre au programme (6 unités), une composante de formation générale qui est complémentaire aux autres composantes (4 unités) et une composante de formation spécifique de 65 unités.

414.A0 Techniques de tourisme 1998

Type de sanction	Diplôme d'études collégiales
Nombre d'unités :	91 2/3
Durée totale :	2 520 heures/contact
Formation générale :	660 heures/contact
Formation spécifique :	1 860 heures/contact
Voie de spécialisation :	Développement et promotion de produits du voyage
Conditions particulières d'admission :	Mathématiques 416 Mathématiques 514

¹ Pour des renseignements sur les intentions éducatives des composantes commune, propre et complémentaire de la formation générale, veuillez vous référer au Plan de formation de la formation générale. Quant aux objectifs et standards des composantes de la formation générale ils se retrouvent dans « *Formation générale : Des collèges pour le Québec du XXI^e siècle* ».

Section 1

Buts du programme et contexte de travail

BUTS DU PROGRAMME

Le programme de Techniques de tourisme vise à rendre les personnes aptes à exercer la profession de technicienne et de technicien² en tourisme.

La fonction de travail des techniciens en tourisme consiste principalement à accueillir la clientèle touristique et à lui offrir des services; à guider et à animer des groupes; à développer, commercialiser et vendre des produits et des services touristiques; à assurer la gestion d'événements touristiques et le traitement des tâches administratives dans l'entreprise où leurs services sont retenus.

La notion de champ d'intervention est également importante pour qui veut tracer un portrait de cette profession. Ce champ se divise en deux grandes catégories, soit les services à la clientèle et les services techniques et administratifs. La première catégorie amène la personne à travailler sur le terrain, en contact direct avec les clientes et les clients. Quant à la deuxième catégorie, elle est davantage associée à un travail de bureau en marketing et en développement de produits et de services. Précisons que la nature des responsabilités assumées par ces personnes dépend de la taille de l'entreprise. Un emploi au sein d'une petite entreprise permet ainsi d'effectuer un plus large éventail d'opérations alors que le travail au sein d'une plus grande organisation a tendance à être plus fractionné et plus hiérarchisé.

Pour désigner les techniciens, plusieurs appellations d'emploi sont utilisées, notamment :

- guide accompagnateur;
- guide touristique;
- guide de sites;
- chauffeur-guide;
- animatrice, animateur de sites touristiques;
- représentante, représentant à destination;
- préposé aux réservations;
- préposé au service à la clientèle;
- préposé à l'accueil;
- coordonnatrice, coordonnateur de services d'accueil;
- préposé à l'information;
- agent de développement touristique;
- agent de commercialisation;
- représentante, représentant des ventes;
- déléguée, délégué commercial;
- agent de promotion et de marketing;
- agent technique ou des opérations;
- coordonnateur de voyages individuels et de groupes
- agent de tarification;
- forfaitiste;
- etc.

Le programme de Techniques de tourisme permet d'abord de réaliser les intentions éducatives qui sont à la base des composantes communes, propres et complémentaires de la formation générale indiquées dans *Formation générale. Des collèges pour le Québec du XXI^e siècle.*

² Ci-après, l'utilisation du masculin sera privilégiée car elle allège le texte.

Puis, conformément aux buts généraux de la formation professionnelle et technique, la composante de formation spécifique du programme de *Techniques de tourisme* vise :

- à rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire lui permettre d'assumer, au niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, les rôles, les tâches et les activités de la profession;
- à favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, notamment par une connaissance du marché du travail en général ainsi que par une connaissance du contexte particulier de la profession choisie;
- à favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement des savoirs professionnels;
- à favoriser la mobilité professionnelle de la personne en lui permettant, entre autres, de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

Le programme de *Techniques de tourisme* tient compte de deux exigences essentielles à la formation, soit la polyvalence et la maîtrise d'une fonction technique. Elle est d'abord polyvalente, car elle permet à la personne, notamment à travers le tronc commun, de développer une culture générale souhaitée dans l'industrie combinée à la maîtrise d'outils nécessaires à rendre rapidement opérationnels les finissants; elle est aussi particulière parce qu'elle permet aux techniciens en tourisme de participer activement au développement intégré de l'industrie touristique québécoise.

La formation en *Techniques de tourisme* permettra aux élèves d'accueillir, d'animer ou de guider des touristes dans des contextes variables. Pour ce faire, ils seront aptes à s'adapter aux différentes cultures à travers une compréhension des croyances, des valeurs ou des habitudes de vie. Avec la maîtrise d'une troisième langue, les élèves pourront enrichir l'échange nécessaire dans l'accueil, le guidage ou l'animation de cultures étrangères. De plus, ils pourront analyser l'offre de service de destinations touristiques internationales dans le but de créer ou de modifier des forfaits; effectuer l'ensemble des opérations nécessaires à l'élaboration d'un forfait sur mesure en fonction de demandes spécifiques; promouvoir leurs produits en fonction des pratiques propres au réseau de distribution du voyage, et exploiter un service d'accueil en respectant les exigences particulières au milieu qui pourraient les amener à modifier, au besoin, un aménagement d'accueil.

Sur le marché du travail, les finissants pourront remplir, entre autres, les fonctions de préposé à l'accueil, à l'information ou aux réservations, de coordonnateur de services d'accueil, de guide de site, de guide touristique, de guide accompagnateur, de représentant à destination, de forfaitiste, d'agent technique ou d'agent des opérations, de coordonnateur de voyages individuels et de groupes, de coordonnateur de la tarification, d'agent aux réservations chez un voyagiste, etc.

Section 2

Liste des objectifs ministériels

Liste des compétences à développer

**Table de correspondance
des compétences, des objectifs ministériels et des cours**

Logigramme du développement des compétences

**Objectifs ministériels du programme de *Techniques de tourisme* ,
voie de spécialisation *Développement et promotion de produits du voyage***

Objectifs du tronc commun

- 010U Analyser les fonctions de travail
- 010V Établir des relations professionnelles en tourisme
- 010W Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
- 010X Analyser le potentiel touristique des régions du monde
- 010Y Réaliser des opérations administratives
- 010Z Effectuer des recherches à caractère touristique
- 0110 Superviser une équipe de travail
- 0111 Traiter des affaires en langue seconde
- 0112 Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme
- 0113 Utiliser des stratégies de marketing touristique
- 0114 Assurer la qualité de l'offre touristique
- 0115 Réaliser des opérations financières
- 0116 Effectuer des transactions commerciales
- 0117 Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité
- 0118 Communiquer dans une troisième langue
- 0119 Identifier les tendances du tourisme international

Voie de spécialisation : Développement et promotion de produits du voyage

- 011K Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger
- 011L Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés
- 011M Créer et modifier des forfaits
- 011N Promouvoir les produits et les services de voyagistes

Compétences attendues des finissants du programme de *Techniques de tourisme* au Collège Montmorency

Les compétences sont des regroupements des objectifs ministériels du programme. Elles résument les principales habiletés cognitives, psychomotrices, et les comportements socio-affectifs qui permettent d'exercer, au niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, la fonction de technicien en Tourisme. C'est le Collège Montmorency qui définit les compétences, à partir des objectifs ministériels du programme, afin de procurer une vue d'ensemble de la finalité de la composante de formation spécifique du programme.

<i>Compétence 1</i>	Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique
<i>Compétence 2</i>	Dispenser de l'information touristique
<i>Compétence 3</i>	Réaliser les opérations courantes du secteur touristique
<i>Compétence 4</i>	Développer des projets et des produits touristiques
<i>Compétence 5</i>	Commercialiser des produits et des services touristiques
<i>Compétence 6</i>	Animer et guider des clientèles touristiques

Ces compétences sont terminales au processus de formation. Le développement des compétences est tributaire de l'atteinte des objectifs ministériels qui sont décrits dans les objectifs et standards du programme. L'atteinte des objectifs d'apprentissage prévus par les cours et sanctionnés par leur réussite permet, pour sa part, d'atteindre les objectifs ministériels. Chacun des cours du programme est donc conçu afin de permettre le développement de la compétence à laquelle il est associé et, par le fait même, chaque description de cours découle du ou des objectifs et standards qui lui sont associés. Cette relation est illustrée dans le tableau «Mise en relation des compétences, des objectifs ministériels et des cours».

Les compétences étant terminales au processus de formation, leur niveau de développement est mesuré par l'épreuve synthèse du programme qui s'incarne dans les activités synthèses que l'on trouve dans le cours : *414 106 MO Projet de fin d'études II*.

**Table de correspondance des compétences, des objectifs et des cours
du DEC en *Techniques de tourisme*, 414.A0**

Au terme de ce programme l'élève aura développé ces COMPÉTENCES	Pour ce faire il aura atteint ces OBJECTIFS MINISTÉRIELS	Pour atteindre ces objectifs il aura réussi ces COURS	SESSION
1. Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique	010U Analyser les fonctions de travail	414 104 MO Choix professionnel 414 115 MO Stage I 414 135 MO Projet de fin d'études I 414 106 MO Projet de fin d'études II 414 10B MO Stage II	1 4 5 6 6
	010V Établir des relations professionnelles en tourisme	414 123 MO Techniques d'animation 414 ESD 03 Techniques d'accueil 387 A13 MO Cultures et sociétés 414 115 MO Stage I 414 135 MO Projet de fin d'études I 414 106 MO Projet de fin d'études II 414 10B MO Stage II	1 2 2 4 5 6 6
	0111 Traiter des affaires en langue seconde	414 ESD 03 Techniques d'accueil 414 234 MO Guide accompagnateur	2 5
	0118 Communiquer dans une troisième langue	60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	3

COMPÉTENCES	OBJECTIFS MINISTÉRIELS	COURS	SESSION	
5. Commercialiser des produits et des services touristiques	010U Analyser les fonctions de travail	414 104 MO	Choix professionnel	1
		414 115 MO	Stage I	4
		414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
		414 10B MO	Stage II	6
	0111 Traiter des affaires en langue seconde	414 ESD 03	Techniques d'accueil	2
		414 234 MO	Guide accompagnateur	5
	0113 Utiliser des stratégies de marketing touristique	410 173 MO	Clientèle touristique	3
414 194 MO		Ventes de produits et de services touristiques	4	
414 203 MO		Outils de communication	4	
0116 Effectuer des transactions commerciales	414 194 MO	Ventes de produits et de services touristiques	4	
0119 Identifier les tendances du tourisme international	414 194 MO	Ventes de produits et de services touristiques	4	
(Voie de spécialisation)	011L Exploiter des données tirées des systèmes de réservation intégrés	414 204 MO	Systèmes de réservations informatisées	5
		414 233 MO	Systèmes de gestion de circuits touristiques	6
(Voie de spécialisation)	011N Promouvoir des produits et des services des voyageurs	414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO	Projet de fin d'études II	6

COMPÉTENCES	OBJECTIFS MINISTÉRIELS	COURS	SESSION	
6. Animer et guider des clientèles touristiques	010U Analyser les fonctions de travail	414 104 MO	Choix professionnel	1
		414 115 MO	Stage I	4
		414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
		414 10B MO	Stage II	6
	010V Établir des relations professionnelles en tourisme	414 123 MO	Techniques d'animation	1
		414 ESD 03	Techniques d'accueil	2
		387 A13 MO	Cultures et sociétés	2
		414 115 MO	Stage I	4
		414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
	010W Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national	320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
		414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
414 184 MO		Initiation au métier de guide	4	
414 234 MO		Guide accompagnateur	5	
0118 Communiquer dans une troisième langue	60X ESX 03	Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	3	

Logigramme des cours selon les sessions et les compétences à développer

Compétences	Session 1	Session 2	Session 3	Session 4	Session 5	Session 6
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique Objectifs ministériels reliés : 010U, 010V, 010W, 010Y, 010Z, 011M, 011N, 0111, et 0118.	414 104 MO Choix professionnel 010U, 010Z 414 123 MO Techniques d'animation 010V	387 A13 MO Cultures et sociétés 010V 414 ESD 03 Techniques d'accueil 010V, 0111	60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03) 0118	414 115 MO Stage I 010U, 010Y	414 135 MO Projet de fin d'études I 010U, 010V, 011M, 011N 414 234 MO Guide accompagnateur 010W, 0111	414 10B MO Stage II 010U, 010V 414 106 MO Projet de fin d'études II 010U, 010V, 011M, 011N
2- Dispenser de l'information touristique Objectifs ministériels reliés : 010U, 010W, 010X, 010Y, 010Z, 011K, 011M, 011N, 0112. et 0111.	414 104 MO Choix professionnel 010U, 010Z 414 113 MO Potentiel international I 010X, 010Z 414 133 MO Potentiel des régions urbaines du Québec 010W	414 143 MO Offre touristique 010Z, 0112 414 153 MO Potentiel touristique européen 010X, 011K 414 163 MO Régions du Québec 010W	320 A13 MO Géographie physique et humaine 010W 414 183 MO Potentiel touristique nord- américain 010W	414 115 MO Stage I 010U, 010Y 414 184 MO Initiation au métier de guide 010W 414 193 MO Potentiel international II 010X, 011K 414 213 MO Potentiel des destinations soleil 010X, 011K	414 135 MO Projet de fin d'études I 010U, 010V, 011M, 011N 414 234 MO Guide accompagnateur 011W, 0111	414 10B MO Stage II 010U, 010V 414 106 MO Projet de fin d'études II 010U, 010V, 011M, 011N
3- Réaliser les opérations courantes du secteur touristique Objectifs ministériels reliés : 010U, 010V, 010Y, 010Z, 011L, 011M, 011N, 0113, 0115 et 0117.	412 A13 MO Réalisation de documents dans un environnement graphique 010Y 414 104 MO Choix professionnel 010U, 010Z			414 115 MO Stage I 010U, 010Y 414 203 MO Outils de communication 0113, 0117	414 135 MO Projet de fin d'études I 010U, 010V, 011M, 011N 414 204 MO Systèmes de réservations informatisées 011L 414 224 MO Opérations courantes 010Y, 0115	414 10B MO Stage II 010U, 010V 414 106 MO Projet de fin d'études II 010U, 010V, 011M, 011N 414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques 011L

Logigramme des cours selon les sessions et les compétences à développer

Compétences	Session 1	Session 2	Session 3	Session 4	Session 5	Session 6
4- Développer des projets et des produits touristiques Objectifs ministériels reliés : 010U, 010V, 0110, 010Y, 010Z, 011M, 011N, 0112, 0113 et 0114.	414 104 MO Choix professionnel 010U, 010Z	414 143 MO Offre touristique 010Z, 0112	414 125 MO Conception de produits touristiques 011M 414 173 MO Clientèle touristique 0112, 0113 414 174 MO Événements et congrès 0110	414 115 MO Stage I 010U, 010Y	414 135 MO Projet de fin d'études I 010U, 010V, 011M, 011N 414 214 MO Potentiel touristique du Québec 0112 414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement 0110, 0114	414 103 MO Droit et éthique en tourisme 0114 414 10B MO Stage II 010U, 010V 414 106 MO Projet de fin d'études II 010U, 010V, 011M, 011N 414 243 MO Développement et organisation d'entreprises touristiques 0112
5- Commercialiser des produits et des services touristiques Objectifs ministériels reliés : 010U, 010V, 010W, 010Y, 010Z, 011L, 011M, 011N, 0111, 0112, 0113, 0116, 0117 et 119.	414 104 MO Choix professionnel 010U, 010Z	414 ESD 03 Techniques d'accueil 010V, 0111	410 173 MO Clientèle touristique 0112, 0113	414 115 MO Stage I 010U, 010Y 414 194 MO Ventes de produits et services touristiques 0113, 0116, 0119 414 203 MO Outils de communication 0113, 0117	414 135 MO Projet de fin d'études I 010U, 010V, 011M, 011N 414 204 MO Systèmes de réservations informatisées 011L 414 234 MO Guide accompagnateur 010W, 0111	414 10B MO Stage II 010U, 010V 414 106 MO Projet de fin d'études II 010U, 010V, 011M, 011N 414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques 011L
6- Animer et guider des clientèles touristiques Objectifs ministériels reliés : 010U, 010V, 010W, 010Y, 010Z, 011M, 011N, 0111 et 0118.	414 104 MO Choix professionnel 010U, 010Z 414 123 MO Techniques d'animation 010V	387 A13 MO Cultures et sociétés 010V 414 ESD 03 Techniques d'accueil 010V, 0111	320 A13 MO Géographie physique et humaine 010W 414 183 MO Potentiel touristique nord-américain 010W 60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03) 0118	414 115 MO Stage I 010U, 010Y 414 184 MO Initiation au métier de guide 010W	414 135 MO Projet de fin d'études I 010U, 010V, 011M, 011N 414 234 MO Guide accompagnateur 010W, 0111	414 10B MO Stage II 010U, 010V 414 106 MO Projet de fin d'études II 010U, 010V, 011M, 011N

TOURISME (414.A0)
NOUVELLE GRILLE 2005-2006

(414.A0) - *TECHNIQUES DE TOURISME*

Admission 2005-2006

Spécialisation: Développement et promotion des produits du voyage

Session 1				POND	UNITÉS	PRÉALABLES
A	H	601 ESB 04	Lecture et analyse	3	1 2	2.00
A	H	109 103 02	Santé et éducation physique (bloc 1)	1	1 1	1.00
A	H	604 10X 03	Anglais I	2	1 3	2.00
A		412 A13 MO	Réalisation de documents dans un environnement graphique	1	2 2	1.67
A		414 104 MO	Choix professionnel	2	2 2	2.00
A		414 113 MO	Potentiel international I	2	1 2	1.67
A		414 123 MO	Techniques d'animation	1	2 2	1.67
A		414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec	2	1 2	1.67
Total : 41				heures de travail par semaine		
Session 2				POND	UNITÉS	PRÉALABLES
A	H	601 101 04	Écriture et littérature	2	2 3	2.33 PA601 ESB
A	H	340 103 04	Philosophie et rationalité	3	1 3	2.33
A	H	604 XXX 03	Anglais II	2	1 3	2.00 PA604 10X
	H	387 A13 MO	Cultures et sociétés	2	1 2	1.67
	H	414 ESD 03	Techniques d'accueil	2	1 2	1.67
	H	414 143 MO	Offre touristique	1	2 2	1.67
	H	414 153 MO	Potentiel touristique européen	2	1 2	1.67
	H	414 163 MO	Régions du Québec	2	1 3	2.00
Total : 46				heures de travail par semaine		
Session 3				POND	UNITÉS	PRÉALABLES
A	H	601 102 04	Littérature et imaginaire	3	1 3	2.33 PA601 101
A	H	340 102 03	L'être humain	3	0 3	2.00 PA340 103
A		320 A13 MO	Géographie physique et humaine	2	1 3	2.00
A		414 125 MO	Conception de produits touristiques	2	3 2	2.33 PA414 113, PA414 153
A		414 173 MO	Clientèle touristique	2	1 2	1.67
A		414 174 MO	Événements et congrès	2	2 2	2.00 PA414 ESD
A		414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	2	1 2	1.67
A	H	60X ESX 03	Communiquer dans une langue étrangère I (au choix)	1	2 3	2.00
			Espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)			
Total : 48				heures de travail par semaine		
Session 4				POND	UNITÉS	PRÉALABLES
A	H	601 103 04	Littérature québécoise	3	1 4	2.67 PA601 102
A	H	340 ESB 03	Éthique et politique	3	0 3	2.00 PA340 102
A	H	109 104 02	Activité physique (bloc 2)	0	2 1	1.00
A	H	999 999 --	Cours complémentaire	3	0 3	2.00
	H	414 115 MO	Stage I	1	4 1	2.00
	H	414 184 MO	Initiation au métier de guide	2	2 2	2.00
	H	414 193 MO	Potentiel international II	2	1 2	1.67 PA414 113
	H	414 194 MO	Ventes de produits et services touristiques	2	2 2	2.00 PA414 173
	H	414 203 MO	Outils de communication	2	1 2	1.67
	H	414 213 MO	Potentiel des destinations soleil	2	1 3	2.00
Total : 57				heures de travail par semaine		

Session 5				POND			UNITÉS	PRÉALABLES
A	H	109 105 02	Intégration de l'activité physique à son mode de vie (bloc 3)	0	2	1	1.00	
A	H	999 999 --	Cours complémentaire	3	0	3	2.00	
A		414 135 MO	Projet de fin d'études I	1	4	3	2.67	PA414 125, PA414 203
A		414 204 MO	Systèmes de réservations informatisées	2	2	2	2.00	
A		414 214 MO	Potentiel touristique du Québec	2	2	2	2.00	PA414 133, PA414 163
A		414 223 MO	Gestion de l'accueil et de l'hébergement	2	1	2	1.67	PA414 ESD
A		414 224 MO	Opérations courantes	2	2	2	2.00	PA414 125
A		414 234 MO	Guide accompagnateur	2	2	2	2.00	PA414 184
Total : 46 heures de travail par semaine								
Session 6				POND			UNITÉS	PRÉALABLES
	H	414 103 MO	Droit et éthique en tourisme	2	1	2	1.67	
	H	414 106 MO	Projet de fin d'études II	1	5	2	2.67	PA414 135
	H	414 10B MO	Stage II	1	10	2	4.33	PA tous les cours de formation spécifique des sessions 1 à 5 et CR ceux de la session 6
	H	414 233 MO	Systèmes de gestion de circuits touristiques	1	2	3	2.00	PA414 224
	H	414 243 MO	Développement et organisation d'entreprises touristiques	2	1	2	1.67	
Total : 37 heures de travail par semaine								

: Cours associé à l'épreuve synthèse

Section 3

Descriptions institutionnelles des cours de la formation spécifique du programme (par session)

Session 1

Session 1 : Cours, objectifs ministériels et compétences à développer

Compétences	Objectifs ministériels reliés :
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique	
414 104 MO Choix professionnel	010U, 010Z
414 123 MO Techniques d'animation	010V
2- Dispenser de l'information touristique	
414 104 MO Choix professionnel	010U, 010Z
414 113 MO Potentiel international I	010X, 010Z
414 133 MO Potentiel des régions urbaines du Québec	010W
3- Réaliser les opérations courantes du secteur touristique	
412 A13 MO Réalisation de documents dans un environnement graphique	010Y 010U, 010Z
414 104 MO Choix professionnel	
4- Développer des projets et des produits touristiques	
414 104 MO Choix professionnel	010U, 010Z
5- Commercialiser des produits et des services touristiques	
414 104 MO Choix professionnel	010U, 010Z
6- Animer et guider des clientèles touristiques	
414 104 MO Choix professionnel	010U, 010Z
414 123 MO Techniques d'animation	010V

Techniques de tourisme, 414.A0					
412 A13 MO	RÉALISATION DE DOCUMENTS DANS UN ENVIRONNEMENT GRAPHIQUE	Pondération 1-2-2	Unités 1 2/3	Heures contact 45	Session 1
Département : Techniques de bureautique		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique					
Objectif ministériel lié : 010Y-Réaliser des opérations administratives					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'organiser, de transférer et d'appliquer les notions techniques de mise en page professionnelle en tourisme. Le cours est organisé de façon à aider l'élève à réaliser des apprentissages signifiants vis-à-vis des contenus liés aux cours de la première session en Techniques de tourisme. Ces contenus proviendront des cours <i>Potentiel International I, Régions urbaines</i> et <i>Choix professionnel</i> .					
Contexte d'apprentissage : Exposés, démonstrations et réalisation de travaux pratiques en classe.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un <i>curriculum vitae</i> et d'une lettre de présentation. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à utiliser, en lien avec les cours de première session de Techniques de tourisme, les applications possibles d'un logiciel de traitement de texte.					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 104 MO	CHOIX PROFESSIONNEL	Pondération 2-2-2	Unités 2	Heures contact 60	Session 1
Département : Techniques de tourisme		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : <ul style="list-style-type: none"> n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques 					
Objectifs ministériels liés : <ul style="list-style-type: none"> 010U-Analyser les fonctions de travail 010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique 					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de s'intégrer dans son milieu scolaire. Ce cours lui permettra également de découvrir ce qu'est le tourisme, son évolution ainsi que l'importance de cette industrie dans les sociétés contemporaines. L'élève sera en mesure de reconnaître les liens entre les objectifs de la formation en tourisme et le milieu de travail. De plus, il se familiarisera avec les principales techniques de recherche et la méthodologie du travail en tourisme.					
Contexte d'apprentissage : Plusieurs stratégies d'enseignement seront utilisées pour maximiser l'intégration de chacun des élèves : cours théoriques, travaux pratiques, ateliers informatiques, exposés oraux. L'horaire du cours permet des sorties pour observer directement divers aspects de l'industrie touristique. De plus, au cours de la session différents intervenants et conférenciers seront invités à venir parler de leur carrière en tourisme durant la plage horaire dite du trou à l'horaire. Tous les élèves inscrits au cours <i>Choix professionnel</i> doivent obligatoirement être disponibles pendant ces périodes.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève se situera en regard des métiers du tourisme et produira des outils (CV, lettres de présentation, carte d'affaires, etc.) lui permettant de se présenter aux entreprises. Lors de ces activités d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaître les possibilités offertes par l'industrie touristique; ▪ découvrir ses intérêts et aptitudes à l'égard des métiers du tourisme; ▪ utiliser des outils fondamentaux qui seront réutilisés dans les cours ultérieurs. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 113 MO	POTENTIEL INTERNATIONAL I	Pondération	Unités	Heures contact	Sessio
Département :	Techniques de tourisme	2-1-2	1 2/3	45	n 1
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 125 MO-Conception de produits touristiques 414 193 MO-Potentiel international II			
Compétence visée :		n° 2 : Dispenser de l'information touristique			
Objectifs ministériels liés :		010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique			
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de développer ses connaissances et sa compréhension du monde à l'aide d'outils comme les cartes, atlas, guides touristiques, Internet, de façon à le rendre capable de faire une recherche sur le potentiel touristique d'un pays en utilisant différents critères (localisation; accessibilité; infrastructures; conditions économiques; conditions sociales; nature; culture; divertissement et récréation). On le sensibilisera aux effets du tourisme sur les populations locales, à l'impact des événements internationaux sur le tourisme ainsi qu'aux nouvelles tendances en tourisme international (par exemple : le tourisme équitable). Ce cours sert d'introduction à tous les autres cours de type «potentiel» car il familiarise l'élève à l'utilisation des critères permettant de faire l'évaluation du potentiel touristique d'une région ou d'un pays.					
Contexte d'apprentissage : Le cours se déroulera partiellement sous forme magistrale. Des vidéos, diapositives, objets divers seront aussi présentés aux élèves. De plus, les élèves devront effectuer plusieurs exercices pratiques tout au long de la session, exercices leur permettant de se familiariser avec les critères, mais aussi avec les atlas, cartes et guides touristiques. Afin de bien saisir les notions présentées dans le cadre du cours, il est essentiel que les élèves s'intéressent à l'actualité tant nationale qu'internationale.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ expliquer le potentiel touristique d'un pays en utilisant les huit critères (localisation; accessibilité; infrastructures; conditions économiques; conditions sociales; nature; culture; divertissement et récréation). ▪ Travailler efficacement avec des cartes et atlas dans un contexte touristique. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 123 MO	TECHNIQUES D'ANIMATION	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département :	Techniques de tourisme	1-2-2	1 2/3	45	1
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées :		n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques			
Objectif ministériel lié :		010V- Établir des relations professionnelles en tourisme			
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'acquérir les techniques de base de l'animation et de développer sa capacité d'animer différents types de groupes. On le sensibilisera au rôle de l'animateur dans différents contextes.					
Contexte d'apprentissage : Ce cours se déroulera partiellement sous forme magistrale. Plusieurs exercices pratiques obligatoires nécessitent la participation active des élèves (mises en situation, jeux de rôle, animations, etc.). Les élèves auront l'occasion d'observer le travail d'animateurs professionnels dans un cadre touristique (visites).					
Performance finale attendue de l'élève : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Au terme de ce cours, l'élève sera appelé à élaborer et réaliser une activité d'animation. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 133 MO	POTENTIEL DES RÉGIONS URBAINES DU QUÉBEC	Pondération	Unités	Heures contact	Session
		2-1-2	1 2/3	45	1
Département : Techniques de tourisme					
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 214 MO-Potentiel touristique du Québec			
Compétence visée : n° 2 : Dispenser de l'information touristique					
Objectif ministériel lié : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de connaître les principaux points d'intérêt urbains du Québec et de l'Ontario en lien avec le plus important circuit touristique offert à la clientèle internationale.					
Contexte d'apprentissage : En classe : exposés théoriques, exercices à l'aide de cartes géographiques, recherches à l'aide de documentation touristique, recherches sur Internet et à la bibliothèque, présentation de photos et de vidéos, conférences. À l'extérieur : visites (obligatoires) de certaines régions urbaines du Québec et de l'Ontario dont Montréal et Québec.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des travaux pratiques sur le terrain, travaux à l'aide de cartes et travaux de recherche. Lors de ces activités d'intégration il sera appelé à reconnaître et identifier les principaux attraits touristiques des régions urbaines du Québec et de l'Ontario dans un contexte historique et culturel.					

Session 2

Session 2 : Cours, objectifs ministériels et compétences à développer

Compétences	Objectifs ministériels reliés :
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique	
387 A13 MO Cultures et sociétés	010V
414 ESD 03 Techniques d'accueil	010V, 0111
2- Dispenser de l'information touristique	
414 143 MO Offre touristique	010Z, 0112
414 153 MO Potentiel touristique européen	010X, 011K
414 163 MO Régions du Québec	010W
4- Développer des projets et des produits touristiques	
414 143 MO Offre touristique	010Z, 0112
5- Commercialiser des produits et des services touristiques	
414 ESD 03 Techniques d'accueil	010V, 0111
6- Animer et guider des clientèles touristiques	
387 A13 MO Cultures et sociétés	010V
414 ESD 03 Techniques d'accueil	010V, 0111

Techniques de tourisme, 414.A0					
387 A13 MO	CULTURES ET SOCIÉTÉS	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Sciences sociales (Sociologie)		2-1-2	1 2/3	45	2
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectif ministériel lié : 010V-Établir des relations professionnelles en tourisme					
Buts du cours : Ce cours se situe dans le champ d'intervention «service à la clientèle». Il permettra à l'élève d'acquérir des connaissances sur différentes cultures et de développer des habiletés afin d'intervenir adéquatement auprès des clientèles ethniques et culturelles. L'élève est donc appelé à développer une ouverture d'esprit, une attitude de compréhension et des habiletés d'intervention en situation de travail.					
Contexte d'apprentissage : Divers moyens seront utilisés dans ce cours : exposés magistraux, exercices, ateliers, plénières, analyses et discussions de textes, présentation de documents audio-visuels et d'une conférence. Un travail faisant appel à une méthodologie sociologique où interviennent l'observation participante, la monographie et le récit de vie, est prévu dans ce cours.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un travail pratique de type monographique sur l'analyse d'un phénomène de communication interculturelle selon la perspective et la démarche sociologiques proposées. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à entrer en contact avec un groupe ethnique différent du sien, de décrire sa culture, de comparer ses valeurs à celles du groupe ethnique étudié et à communiquer le résultat de ses observations.					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 ESD 03	TECHNIQUES D'ACCUEIL	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3	45	2
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 174 MO-Événements et congrès (3°) 414 223 MO-Gestion de l'accueil et de l'hébergement (5°)			
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectifs ministériels liés : 010V-Établir des relations professionnelles en tourisme 0111-Traiter des affaires en langue seconde					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'accueillir de façon professionnelle diverses clientèles dans différentes fonctions de premier niveau. On le sensibilisera à l'importance des règles de bienséance, d'étiquette, de politesse et de civisme dans l'accueil.					
Contexte d'apprentissage : En classe : démonstrations, simulations et pratiques de techniques d'accueil en personne, exposés magistraux, présentations de vidéos, utilisation du télécopieur et envoi de télécopies (ligne téléphonique). Au laboratoire de langues : exercices de prises d'appels téléphoniques et pratiques de techniques d'accueil au téléphone. À l'extérieur : envoi de courriels, exploration sur le terrain et observation des standards de qualité de l'accueil dans les différentes infrastructures touristiques.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, il sera appelé à appliquer l'ensemble d'une méthode d'accueil.					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 143 MO	OFFRE TOURISTIQUE	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		1-2-2	1 2/3	45	2
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 2 : Dispenser de l'information touristique					
Objectifs ministériels liés : 010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique 0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de reconnaître l'ensemble des composantes de l'offre touristique, d'en analyser les caractéristiques et d'appliquer les méthodes de recherche vues à la session 1. L'élève saura utiliser adéquatement la terminologie et les techniques des différents secteurs touristiques lors de ses interventions.					
Contexte d'apprentissage : L'apprentissage se fera par des recherches, des activités d'observation, des présentations en classe, des visites et des conférences.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève sera appelé à dresser un inventaire des différents services relatifs aux divers produits touristiques et à les présenter.					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 153 MO	POTENTIEL TOURISTIQUE EUROPÉEN	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3	45	2
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 125 MO-Conception de produits touristiques (3 ^e)			
Compétence visée : n° 2 : Dispenser de l'information touristique					
Objectifs ministériels liés : 010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de compléter l'analyse du potentiel des différentes régions d'Europe en y intégrant l'étude et la présentation des points d'intérêt touristique dans leur contexte culturel. De plus, il permettra à l'élève d'identifier les principaux produits touristiques offerts en Europe. Les cours <i>Potentiel touristique européen</i> et <i>Potentiel International II</i> forment un ensemble visant à développer chez l'élève une bonne connaissance des destinations touristiques internationales. Dans un premier temps, le cours de <i>Potentiel touristique européen</i> permet de faire un réinvestissement des huit critères ³ étudiés en <i>Potentiel international I</i> .					
Contexte d'apprentissage : Le cours se déroulera partiellement sous forme magistrale. Différents documents audio-visuels seront présentés aux élèves. Des travaux de recherche et des exposés seront réalisés à l'aide de la documentation touristique et d'Internet. De plus, les élèves devront effectuer plusieurs exercices pratiques tout au long de la session : exercices utilisant les huit critères étudiés dans le cours <i>Potentiel international I</i> , avec les atlas, avec les cartes et les guides touristiques. Afin de bien saisir les notions présentées dans le cadre du cours, il est essentiel que les élèves s'intéressent à l'actualité tant nationale qu'internationale.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter, devant public, une région, un pays, un produit touristique européen en lien avec les attraits. 					

³ Voir p. 56.

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 163 MO	RÉGIONS DU QUÉBEC	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-3	2	45	2
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 214 MO-Potentiel touristique du Québec (5 ^e)			
Compétence visée : n° 2 : Dispenser de l'information touristique					
Objectif ministériel lié : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de connaître le Québec à travers ses points d'intérêt touristique. On le sensibilisera aux caractéristiques particulières de chaque région.					
Contexte d'apprentissage : Plusieurs stratégies d'enseignement seront utilisées afin de faciliter l'apprentissage des élèves. Exemples : exposés théoriques, exercices à l'aide de cartes géographiques, présentations de photos et de vidéos, sorties, recherches en classe, à la bibliothèque et sur Internet, etc.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ situer les différentes régions du Québec et en distinguer les principales caractéristiques; ▪ mener à terme des travaux de repérage à l'aide d'une carte. 					

Session 3

Session 3 : Cours, objectifs ministériels et compétences à développer

Compétences	Objectifs ministériels reliés :
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique	
60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	0118
2- Dispenser de l'information touristique	
320 A13 MO Géographie physique et humaine	010W
414 183 MO Potentiel touristique nord-américain	010W
4- Développer des projets et des produits touristiques	
414 125 MO Conception de produits touristiques	011M
414 173 MO Clientèle touristique	0112, 0113
414 174 MO Événements et congrès	0110
5- Commercialiser des produits et des services touristiques	
410 173 MO Clientèle touristique	0112, 0113
6- Animer et guider des clientèles touristiques	
320 A13 MO Géographie physique et humaine	010W
414 183 MO Potentiel touristique nord-américain	010W
60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	0118

Techniques de tourisme, 414. A0					
320 A13 MO	GÉOGRAPHIE PHYSIQUE ET HUMAINE	Pondération 2-1-3	Unités 2	Heures contact 45	Session 3
Département : Département d'histoire, de géographie et de science politique					
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectif ministériel lié : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de développer les habiletés nécessaires à la caractérisation physique et humaine d'un espace géographique. L'élève apprendra à se servir des outils géographiques de base et aura, dans le respect des conventions et des règles, à réaliser une analyse d'un territoire. Les exemples d'applications et les éléments de contenu du cours seront tirés de l'espace québécois. Aussi, différents éléments de nature méthodologiques seront intégrés tout au long de la session et seront réinvestis dans plusieurs autres cours de la formation.					
Contexte d'apprentissage : Les stratégies d'apprentissage employées seront variées, ceci incluant : des exposés magistraux, des commentaires d'images, de cartes, de graphiques et de documents audio-visuels. De lectures et des travaux pratiques à faire en classe ou à la maison permettront à l'élève d'intégrer les apprentissages. Des exercices formatifs effectués en classe permettront de valider la démarche des élèves. Une sortie sur le terrain se déroulera afin de permettre aux élèves de se familiariser à l'observation du paysage et à la réalisation de croquis. Pendant la session l'élève aura à réaliser individuellement les étapes menant à la production de documents cartographiques et d'un document écrit d'environ 2500 mots portant sur les caractéristiques géographiques d'une région du Québec.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un travail synthèse de caractérisation d'une région du Québec. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ représenter graphiquement de l'information à caractère géographique; ▪ rédiger un document caractérisant le milieu physique et humain d'une région. 					

Techniques de tourisme, 414.AO					
414 125 MO	CONCEPTION DE PRODUITS TOURISTIQUES	Pondération 2-3-2	Unités 2,33	Heures contact 75	Session 3
Département : Techniques de tourisme					
Préalables à ce cours : 414 113 MO-Potentiel international I (1e) 414 153 MO-Potentiel touristique européen (2e)		Ce cours est préalable à : 414 135 MO-Projet de fin d'études I (5e) 414 224 MO-Opérations courantes (5e)			
Compétence visée : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques					
Objectif ministériel lié : 011M-Créer et modifier des forfaits (Voie de spécialisation)					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de s'initier aux différentes étapes de la conception et de la modification de différents produits touristiques.					
Contexte d'apprentissage : Le cours se déroulera partiellement sous forme magistrale. De plus, les élèves devront effectuer plusieurs exercices, études de cas et travaux pratiques, etc. Dans ce cours, de 25 à 35 % des activités d'apprentissage se dérouleront en langue seconde.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève calculera le prix de vente d'un forfait. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à planifier et établir un itinéraire standard complet et à en faire la cotation.					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 173 MO	CLIENTÈLE TOURISTIQUE	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3	45	3
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 194 MO-Ventes de produits et services touristiques (4e)			
Compétences visées : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques					
Objectifs ministériels liés : 0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme 0113-Utiliser des stratégies de marketing de services touristique					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de développer une connaissance des spécificités et des besoins des différentes clientèles touristiques.					
Contexte d'apprentissage : L'atteinte des éléments de compétence du cours repose beaucoup sur la présence et la participation des élèves. L'apprentissage se fera en outre par des observations, leurs comptes rendus et des mises en situation. Des rencontres (si possible) avec des intervenants du milieu touristique et des voyageurs pourront illustrer certaines dimensions de façon plus complète.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera une analyse comparative de clientèles touristiques (2 ou plusieurs) pour en établir les similitudes et les différences. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ découvrir et développer une perception objective des caractéristiques des différentes clientèles; ▪ utiliser différentes techniques de recherche (sondage, entrevue et autres). 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 174 MO	ÉVÉNEMENTS ET CONGRÈS	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	3
Préalables à ce cours : 414 ESD 03-Techniques d'accueil (2e)		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques					
Objectif ministériel lié : 0110-Superviser une équipe de travail					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'apprendre les techniques de coordination d'événements et de supervision d'équipes de travail. Parallèlement, l'élève se familiarisera avec les différents types d'événements dans lesquels il sera impliqué au cours de sa vie professionnelle. Durant ce cours, l'élève sera amené à participer à un ou plusieurs événements.					
Contexte d'apprentissage : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chaque bloc théorique est jumelé au minimum à deux (2) périodes de laboratoire consécutives dans lesquelles l'élève sera amené à échanger avec ses pairs mais aussi à intégrer et à utiliser les concepts et/ou les outils nouvellement acquis. ▪ La plupart des réalisations seront effectuées en classe et sous la supervision de l'enseignant. ▪ La consultation de spécialistes du milieu est de mise dans ce cours (conférenciers, visites professionnelles et participation à un ou des événements, interviews, etc.). 					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève participera à la réalisation d'un événement intégrant les principales tâches de l'organisation d'un congrès ou d'un événement. Cet événement pourra être fictif ou réel. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ préparer un échéancier et un budget ▪ se familiariser avec la commandite ▪ établir la programmation ▪ planifier l'accueil et la gestion des participants <i>on-site</i>. 					

Techniques de tourisme, 414.AO					
414 183 MO	POTENTIEL TOURISTIQUE NORD-AMÉRICAIN	Pondération 2-1-2	Unités 1 2/3	Heures contact 45	Session 3
Département : Techniques de tourisme					
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 2 : Dispenser de l'information touristique. n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques.					
Objectif ministériel lié : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'analyser le potentiel touristique des principales destinations et points d'intérêt touristique nord-américains.					
Contexte d'apprentissage : L'atteinte des objectifs du cours repose principalement sur la présence et la participation des élèves. L'apprentissage se fera par : des exposés magistraux, des discussions, des exercices à l'aide de diverses cartes géographiques, la présentation de vidéos, les présentations orales des élèves, etc.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier et situer les points d'intérêt touristique d'Amérique du Nord dans un contexte géographique, historique, culturel et socio-économique; ▪ identifier et situer les points d'intérêt touristique; ▪ caractériser les produits touristiques; ▪ analyser le potentiel touristique d'Amérique du Nord. 					

Techniques de tourisme, 414.AO					
60X ESX 03	COMMUNIQUER DANS UNE LANGUE ÉTRANGÈRE I (60X ESX 03, AU CHOIX : ESPAGNOL 607 ESX 03, OU ALLEMAND 609 ESX 03)	Pondération 1-2-3	Unités 2	Heures contact 45	Session 3
Département : Langues modernes					
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectif ministériel lié : 0118-Communiquer dans une troisième langue					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'acquérir des éléments de base de la langue espagnole/allemande et de se sensibiliser à des éléments de la vie quotidienne et de la culture de pays hispanophones/germanophones.					
Contexte d'apprentissage : Dans ce cours, 100 % des activités d'apprentissage se dérouleront en langue étrangère.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme du cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ établir une communication orale de base utilisant un vocabulaire et une structure grammaticale satisfaisante et un enchaînement cohérent; ▪ comprendre des situations simples de communication orale et réagir de façon satisfaisante à celles-ci en utilisant une prononciation correcte et une structure de phrase convenable; ▪ comprendre de brefs et simples communiqués écrits, basés sur des informations factuelles reliées à son champ de travail; ▪ réagir par écrit à des fiches d'information reliées au travail en posant des questions et en donnant des réponses ou détails additionnels. 					

Session 4

Session 4 : Cours, objectifs ministériels et compétences à développer

Compétences	Objectifs ministériels reliés :
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique 414 115 MO Stage I	010U, 010Y
2- Dispenser de l'information touristique 414 115 MO Stage I 414 184 MO Initiation au métier de guide 414 193 MO Potentiel international II 414 213 MO Potentiel des destinations soleil	010U, 010Y 010W 010X, 011K 010X, 011K
3- Réaliser les opérations courantes du secteur touristique 414 115 MO Stage I 414 203 MO Outils de communication	010U, 010Y 0113, 0117
4- Développer des projets et des produits touristiques 414 115 MO Stage I	010U, 010Y
5- Commercialiser des produits et des services touristiques 414 115 MO Stage I 414 194 MO Ventes de produits et services touristiques 414 203 MO Outils de communication	010U, 010Y 0113, 0116, 119 0113, 0117
6- Animer et guider des clientèles touristiques 414 115 MO Stage I 414 184 MO Initiation au métier de guide	010U, 010Y 010W

Techniques de, 414.AO					
414 115 MO	STAGE I	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		1-4-1	2	75	4
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectifs ministériels liés : 010U- Analyser les fonctions de travail 010V- Établir des relations professionnelles en tourisme					
Buts du cours : Cette première immersion dans le marché du travail a pour but de permettre à l'élève d'explorer différents aspects du contexte de travail et des exigences reliées aux métiers du tourisme.					
Contexte d'apprentissage : Réalisation d'un premier stage individuel de deux semaines ou 60 heures dans le milieu touristique; 15 heures de préparation à la session d'automne (session 3), prévoir une heure par semaine sur 15 semaines donnée à la session 3 mais comptabilisée à la session 4. Préparation du portfolio et recherche de stage : exemples de possibilités de stage.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un stage selon la démarche prescrite en trois temps : avant le stage (produire un portfolio professionnel et établir des objectifs individuels et réalistes), pendant le stage (effectuer des rencontres avec différents intervenants du milieu touristique) et après le stage (analyser les résultats de l'expérience). Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ produire un portfolio professionnel; ▪ établir des objectifs individuels et réalistes pour son stage; ▪ effectuer des rencontres avec différents intervenants du milieu touristique; ▪ analyser les résultats de l'expérience vécue en stage. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 184 MO	INITIATION AU MÉTIER DE GUIDE	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	4
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectif ministériel lié : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'acquérir les techniques de base du métier de guide et de développer sa capacité à guider.					
Contexte d'apprentissage : L'atteinte des objectifs d'apprentissage du cours repose beaucoup sur la présence et la participation des élèves. L'apprentissage se fera en outre par des observations, des mises en situation, des visites et surtout par la prise en charge par l'élève de visites guidées.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera une visite guidée. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ guider un groupe de visiteurs en situation réelle. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 193 MO	POTENTIEL INTERNATIONAL II	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3	45	4
Préalables à ce cours : 414 113 MO-Potentiel international I (1 ^e)		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 2 : Dispenser de l'information touristique					
Objectifs ministériels liés : 010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de compléter l'analyse du potentiel touristique d'Amérique latine, d'Afrique, d'Asie et d'Océanie en y intégrant l'étude et la présentation des points d'intérêt touristique dans un contexte culturel, historique, socio-économique et politique. Les cours <i>Potentiel touristique européen</i> et <i>Potentiel International II</i> forment un ensemble visant à développer chez l'élève une bonne connaissance des destinations touristiques internationales. De plus, le cours <i>Potentiel International II</i> permet de faire un réinvestissement des huit critères étudiés en <i>Potentiel International I</i> .					
Contexte d'apprentissage : Le cours se déroulera partiellement sous forme magistrale. Différents documents audio-visuels seront présentés aux élèves. Des travaux de recherche et des exposés seront réalisés à l'aide de documentation touristique et d'Internet. De plus, les élèves devront effectuer plusieurs exercices pratiques tout au long de la session : exercices utilisant les huit critères étudiés dans le cours <i>Potentiel International I</i> , avec les atlas, les cartes et les guides touristiques. Afin de bien saisir les notions présentées dans le cadre du cours, il est essentiel que les élèves s'intéressent à l'actualité tant nationale qu'internationale.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier, situer et caractériser les principaux points d'intérêt d'Afrique, d'Asie, d'Amérique latine et d'Océanie. ▪ Analyser le contexte entourant les principaux points d'intérêt. ▪ Présenter les principaux points d'intérêt. ▪ Situer les principales capitales. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 194 MO	VENTES DE PRODUITS ET SERVICES TOURISTIQUES	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	4
Préalables à ce cours : 414 173 MO-Clientèle touristique (3e)		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques					
Objectifs ministériels liés : 0113-Utiliser des stratégies de marketing de services touristique 0116-Effectuer des transactions commerciales 0119-Identifier les tendances du tourisme international					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de développer des habiletés de communication interpersonnelles dans un contexte commercial et touristique.					
Contexte d'apprentissage : L'atteinte des objectifs d'apprentissage du cours, repose beaucoup sur la présence et la participation des élèves. Tout au long de ce cours les élèves seront appelés à participer à des mises en situation, à des jeux de rôle et à des exercices. Un travail échelonné sur toute la session permettra à l'élève d'expérimenter, en situation réelle, toutes les étapes de la prospection et de la vente.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève simulera une situation de vente nécessitant une communication interpersonnelle dans un contexte professionnel élève-intervenant. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les principes de base de la communication interpersonnel dans un contexte commercial; ▪ appliquer les stratégies et les techniques de prospection et de vente. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 203 MO	OUTILS DE COMMUNICATION	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	2 2/3	45	4
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : 414 135 MO-Projet de fin d'études I (6 ^e)			
Compétences visées : n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques					
Objectifs ministériels liés : 0113-Utiliser des stratégies de marketing de services touristique 0117-Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de reconnaître les différentes caractéristiques des composantes du mix communicationnel, d'identifier et de caractériser les différents moyens de communication en usage dans le milieu touristique. Il pourra par la suite utiliser ces derniers de façon créative.					
Contexte d'apprentissage : Ce cours se donnera partiellement de façon magistrale. Des exercices pratiques, des études de cas, des mises en situation seront aussi effectués par les élèves.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève concevra un outil de communication en fonction d'une clientèle cible et d'un objectif. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ distinguer les outils de communication de chacune des composantes du mix communicationnel; ▪ sélectionner des outils de communication en fonction des besoins de communication d'une entreprise ou d'une organisation. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 213 MO	POTENTIEL DES DESTINATIONS SOLEIL	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-3	2	45	4
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 2 : Dispenser de l'information touristique					
Objectifs ministériels liés : 010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'identifier et de caractériser les différentes destinations soleil offertes sur le marché québécois et d'en analyser le potentiel en tant que produit de masse.					
Contexte d'apprentissage : L'atteinte des objectifs d'apprentissage du cours repose principalement sur la présence et la participation des élèves. L'apprentissage se fera par : des exposés magistraux, des discussions, des exercices à l'aide de diverses cartes géographiques, la présentation de vidéos, les présentations orales des élèves, etc.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ expliquer le phénomène de « destination soleil » dans un contexte géographique, historique, culturel et socio-économique; ▪ situer les destinations soleil d'Amérique; ▪ caractériser les principales destinations soleil et leurs produits; ▪ analyser le potentiel touristique des pays offrant des destinations soleil. 					

Session 5

Session 5 : Cours, objectifs ministériels et compétences à développer

Compétences	Objectifs ministériels reliés :
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique	
414 135 MO Projet de fin d'études I	010U, 010V, 011M, 011N
414 234 MO Guide accompagnateur	010W, 0111
2- Dispenser de l'information touristique	
414 135 MO Projet de fin d'études I	010U, 010V, 011M, 011N
414 234 MO Guide accompagnateur	010W, 0111
3- Réaliser les opérations courantes du secteur touristique	
414 135 MO Projet de fin d'études I	010U, 010V, 011M, 011N
414 204 MO Systèmes de réservations informatisées	011L
414 224 MO Opérations courantes	010Y, 0115
4- Développer des projets et des produits touristiques	
414 135 MO Projet de fin d'études I	010U, 010V, 011M, 011N
414 214 MO Potentiel touristique du Québec	0112
414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement	0110, 0114
5- Commercialiser des produits et des services touristiques	
414 135 MO Projet de fin d'études I	010U, 010V, 011M, 011N
414 204 MO Systèmes de réservations informatisées	011L
414 234 MO Guide accompagnateur	010W, 0111
6- Animer et guider des clientèles touristiques	
414 135 MO Projet de fin d'études I	010U, 010V, 011M, 011N
414 234 MO Guide accompagnateur	010W, 0111

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 135 MO	PROJET DE FIN D'ÉTUDES I	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		1-4-3	2 2/3	75	5
Préalables à ce cours : 414 125 MO-Conception de produits touristiques (3e) 414 203 MO-Outils de communication (4e)		Ce cours est préalable à : 414 106 MO-Projet de fin d'études II (6e)			
<p>Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques</p> <p>Objectifs ministériels liés : 010U- Analyser les fonctions de travail 010V- Établir des relations professionnelles en tourisme 011M-Créer et modifier des forfaits (Voie de spécialisation) 011N-Promouvoir les produits et les services de voyagistes (Voie de spécialisation)</p>					
<p>Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de se préparer adéquatement à présenter et à soutenir son plan de projet. D'autre part, ce cours permettra à l'élève de se positionner sur ses intérêts et ses choix professionnels.</p> <p>Buts généraux du projet de fin d'études : Le cours <i>Projet I</i> s'inscrit dans une démarche échelonnée sur une année qui mène à la réalisation d'un projet de fin d'études (qui se concrétisera dans le cours <i>Projet II</i>). Ce projet de fin d'études permettra à l'élève d'actualiser un ensemble de connaissances acquises tout au long de sa formation; d'en faire une application concrète, en concevant ou en améliorant un produit ou un service pour une entreprise ou un organisme touristique et, en réalisant un plan de communication. De plus, l'élève devra préparer par différentes activités son intégration au milieu professionnel.</p> <p>Étapes du cours <i>Projet I</i> : Cueillette d'information; choix des équipes; offre de service (appropriation des objectifs, contraintes et finalités du projet de fin d'études) présentation aux entreprises; choix préliminaire des projets; échéancier de réalisation; remise de l'ébauche du projet et présentation.</p>					
<p>Contexte d'apprentissage : En équipe, en collaboration avec une entreprise ou un organisme intervenant dans le milieu touristique, dans un contexte réel, dans une démarche de projet.</p>					
<p>Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève présentera l'ébauche d'un projet et devra en soutenir le plan. Celui-ci devra rencontrer les critères des projets, (concret et réalisable, répondant à un besoin réel). Lors de ce projet il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ décrire l'entreprise et son contexte, ▪ décrire le projet, ▪ présenter une lettre d'intérêt de l'entreprise pour le projet (celle-ci décrira son apport au projet, son niveau d'engagement à l'égard du projet, et l'étendue de son support à l'équipe), ▪ présenter un échéancier précis et réaliste du projet incluant l'échéancier de travail, ▪ présenter le nombre d'heures estimées de travail, ▪ présenter une évaluation des coûts liés au cours <i>Projet I</i> et <i>Projet II</i> incluant la présentation publique, les frais de déplacement, l'imprimerie et le matériel divers. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 204 MO	SYSTÈMES DE RÉSERVATIONS INFORMATISÉES	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	5
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique. n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques.					
Objectif ministériel lié : 011L- Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés (Voie de spécialisation)					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'acquérir les connaissances propres à l'industrie aérienne et d'utiliser les systèmes de réservations informatisés.					
Contexte d'apprentissage : Ce cours se déroulera entièrement en laboratoire informatique. Les notions théoriques présentées seront suivies d'exercices pratiques qui seront réalisés à l'aide du simulateur <i>Viasinc</i> (principalement <i>Sabre</i> et quelques notions de base d' <i>Apollo</i>). Dans ce cours, 50% des activités d'apprentissage se dérouleront en langue seconde.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ monter un dossier complet (réservation de vols, hôtels et voitures, demandes spéciales, tarification et émission du billet, etc.) à l'aide du système <i>Sabre</i>, et ▪ monter un dossier de base à l'aide du système <i>Apollo</i>. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 214 MO	POTENTIEL TOURISTIQUE DU QUÉBEC	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	5
Préalables à ce cours : 414 133 MO-Potentiel des régions urbaines du Québec (1 ^e) 414 163 MO-Régions du Québec (2 ^e)		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques					
Objectif ministériel lié : 0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de découvrir et présenter les composantes culturelles, et ainsi de mieux développer le potentiel touristique du Québec.					
Contexte d'apprentissage : Inventaire des connaissances déjà acquises sur le Québec au cours du DEC. Mise en forme de celles-ci dans une perspective culturelle, à l'aide de visites, de conférences, d'expérimentations.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève présentera une région touristique en mettant en valeur son unicité et son caractère culturel propre. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier, présenter et mettre en valeur la culture québécoise dans l'offre touristique du Québec et de ses régions, ▪ utiliser les éléments de la culture québécoise pour enrichir l'offre touristique québécoise globale et régionale. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 223 MO	GESTION DE L'ACCUEIL ET DE L'HÉBERGEMENT	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3	45	5
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques.					
Objectifs ministériels liés : 0110-Superviser une équipe de travail 0114-Assurer la qualité de l'offre touristique					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de mettre en place des structures de services d'accueil et d'en assurer la qualité; de comprendre l'organisation des secteurs de l'hébergement et de la restauration ainsi que leurs composantes. De plus, il permettra d'acquérir les notions essentielles à la supervision du personnel de première ligne.					
Contexte d'apprentissage : Exposés magistraux, ateliers de formation, conférences, discussions, exercices en classe, jeux de rôle, rencontres avec des intervenants du secteur de l'hébergement et de la restauration, visites dans des hôtels, dans des centres de plein air et autres lieux d'hébergement.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève créera un guide pratique pour accroître la qualité du service à la clientèle d'une entreprise oeuvrant dans le secteur de l'hébergement. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ mettre en place la démarche d'amélioration de la qualité du service (analyse, développement, vérification, implantation et évaluation). 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 224 MO	OPERATIONS COURANTES	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	5
Préalables à ce cours : 414 125-Conception de produits		Ce cours est préalable à : 414 233-Systèmes de gestion de circuits touristiques (6 ^e) 414 10B MO-Stage II (6 ^e)			
Compétence visée : n° 3 : Réaliser des opérations courantes en tourisme.					
Objectifs ministériels liés : 010Y-Réaliser des opérations administratives 0115-Réaliser des opérations financières					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève d'effectuer des opérations courantes du secteur touristique et d'en effectuer le contrôle.					
Contexte d'apprentissage : L'apprentissage se fait par des simulations de gestion de dossiers, des exercices pratiques en classe, des exposés théoriques, des mises en situation, etc. L'élève aura à utiliser le logiciel <i>Exxel</i> pour la tenue des chartes d'inventaire, pour la préparation de listes d'attribution de chambres, de sièges et de manifestes, etc. <u>Il est important que ce cours simule le travail en entreprise.</u>					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera des ouvertures de dossiers et opérations « FIT » et « GROUPE ». Lors de ces activités d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ comprendre les interactions entre les différents acteurs effectuant des opérations quotidiennes en tourisme; ▪ saisir le contexte de travail et son environnement; ▪ comprendre tant au réceptif qu'à l'expéditif, les opérations courantes pour différents types de dossiers; ▪ faire l'apprentissage de certaines notions de base en comptabilité. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 234 MO	GUIDE ACCOMPAGNATEUR	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-2-2	2	60	5
Préalables à ce cours : 414 184 MO-Initiation au métier de guide (4e)			Ce cours est préalable à : Aucun		
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectifs ministériels liés : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national 0111-Traiter des affaires en langue seconde					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de guider et d'accompagner un groupe de touristes dans un contexte national ou international. L'élève se familiarisera avec les différentes fonctions du guide et de l'accompagnateur.					
Contexte d'apprentissage : L'apprentissage se fera à partir de cours théoriques, d'exercices pratiques et d'ateliers. La mise en application se fera par la réalisation d'un circuit guidé de deux ou trois jours, incluant une ou deux nuits à l'extérieur.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un circuit guidé de deux ou trois jours, incluant une ou deux nuits à l'extérieur. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ guider et à accompagner un groupe de touristes, dans un contexte réel, avec une durée minimale de 2 jours, incluant une nuit à l'extérieur. 					

Session 6

Session 6 : Cours, objectifs ministériels et compétences à développer

Compétences	Objectifs ministériels reliés :
1- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique	
414 10B MO Stage II	010U, 010V
414 106 MO Projet de fin d'études II	010U, 010V, 011M, 011N
2- Dispenser de l'information touristique	
414 10B MO Stage II	010U, 010V
414 106 MO Projet de fin d'études II	010U, 010V, 011M, 011N
3- Réaliser les opérations courantes du secteur touristique	
414 10B MO Stage II	010U, 010V
414 106 MO Projet de fin d'études II	010U, 010V, 011M, 011N
414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques	011L
4- Développer des projets et des produits touristiques	
414 103 MO Droit et éthique en tourisme	0114
414 10B MO Stage II	010U, 010V
414 106 MO Projet de fin d'études II	010U, 010V, 011M, 011N
414 243 MO Développement et organisation d'entreprises touristiques	0112
5- Commercialiser des produits et des services touristiques	
414 10B MO Stage II	010U, 010V
414 106 MO Projet de fin d'études II	010U, 010V, 011M, 011N
414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques	011L
6- Animer et guider des clientèles touristiques	
414 10B MO Stage II	010U, 010V
414 106 MO Projet de fin d'études II	010U, 010V, 011M, 011N

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 103 MO	DROIT ET ÉTHIQUE EN TOURISME	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3	45	6
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques.					
Objectif ministériel lié : 0114-Assurer la qualité de l'offre touristique					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de définir et reconnaître les droits, les responsabilités, les obligations et les règles de l'éthique professionnelle des intervenants en tourisme.					
Contexte d'apprentissage : Exposés, mises en situation, études de cas, de lois, de jurisprudence, exercices et applications pratiques, conférences.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève reproduira des situations conformes à la réalité et ce, à partir de cas dans lesquels les obligations des divers types d'intervenants touristiques sont mises en cause. Lors de ces activités d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ démontrer sa capacité à reconnaître les obligations et responsabilités de plus d'un type d'intervenants et appuyer ses propos par des arguments issus de sources du droit réel. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 106 MO	PROJET DE FIN D'ÉTUDES II	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		1-5-2	2 2/3	90	6
Préalables à ce cours : 414 135 MO-Projet de fin d'études I (5e)		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectifs ministériels liés : 010U- Analyser les fonctions de travail 010V- Établir des relations professionnelles en tourisme 011M-Créer et modifier des forfaits (Voie de spécialisation) 011N-Promouvoir les produits et les services de voyagistes (Voie de spécialisation)					
Buts du projet de fin d'études : Ce projet de fin d'études permettra à l'élève d'actualiser un ensemble de connaissances acquises tout au long de sa formation; d'en faire une application concrète, en concevant ou en améliorant un produit ou un service pour une entreprise ou un organisme touristique, et en réalisant un plan de communication.					
Buts du cours : À partir du plan de projet déposé à la session 5, l'élève conçoit ou améliore un produit ou un service pour une entreprise ou un organisme touristique, De plus, l'élève devra réaliser un plan de communication et élaborer des outils promotionnels. L'élève devra aussi développer sa compétence à interagir de façon professionnelle avec des coéquipiers et les intervenants du milieu.					
Contexte d'apprentissage : En équipe, en collaboration avec une entreprise ou un organisme intervenant du milieu touristique, dans un contexte réel, dans une démarche de projet.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un projet de fin d'études. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ faire une présentation publique de son projet de fin d'études dans lequel il aura conçu et/ou amélioré un produit ou un service pour une entreprise ou un organisme touristique. Il présentera aussi les outils de communication et le plan de communication qu'il aura produit. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 10B MO	STAGE II	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		1-10-2	4 1/3	130	6
Préalables à ce cours : PA tous les cours de formation spécifique des sessions 1 à 5 et CR ceux de la session 6.		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 1 : Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique n° 2 : Dispenser de l'information touristique n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques n° 6 : Animer et guider des clientèles touristiques					
Objectifs ministériels liés : 010U- Analyser les fonctions de travail 010V- Établir des relations professionnelles en tourisme					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de mettre en pratique les apprentissages reçus pendant ses études, dans un établissement ou une entreprise à caractère touristique. Il aura ainsi la possibilité de se familiariser avec les réalités liées à l'exercice de la profession de technicien en tourisme.					
Contexte d'apprentissage : L'élève se préparera à son stage en assistant à des conférences données par des professionnels du tourisme, en rencontrant son maître de stage, en effectuant des recherches pour trouver un milieu de stage, en approfondissant sa connaissance du milieu où il effectuera son stage. Il devra ensuite effectuer une expérience de six semaines dans l'entreprise ou l'établissement choisi et ce, en collaboration avec son superviseur de stage. À la fin de son stage, l'élève devra remettre un rapport écrit de ses apprentissages.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours l'élève sera appelé à présenter publiquement devant ses professeurs et ses pairs le résultat de son stage en milieu professionnel.					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 233 MO	SYSTÈMES DE GESTION DE CIRCUITS TOURISTIQUES	Pondération	Unités	Heures contact	Session
Département : Techniques de tourisme		1-2-3	2	45	6
Préalables à ce cours : 414 224 MO- Opérations courantes (5e)		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétences visées : n° 3 : Réaliser les opérations courantes du secteur touristique n° 5 : Commercialiser des produits et des services touristiques					
Objectif ministériel lié : 011L- Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés (Voie de spécialisation)					
Buts du cours : Ce cours permettra à l'élève de se familiariser avec des outils de gestion informatisés utilisés par les voyagistes et agences de voyages détaillantes et d'en comprendre les finalités.					
Contexte d'apprentissage : Le cours se déroule entièrement en laboratoire informatique à l'aide de systèmes tels que <i>Cobtaxion</i> , <i>Sirev</i> et <i>PC Voyages</i> .					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève réalisera un travail de session individuel. Lors de cette activité d'intégration il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ créer une banque de données, ▪ concevoir un devis, ▪ en effectuer les réservations et le suivi, ▪ produire les documents. 					

Techniques de tourisme, 414.A0					
414 243 MO	DÉVELOPPEMENT ET ORGANISATION D'ENTREPRISES TOURISTIQUES	Pondération 2-1-2	Unités 1 2/3	Heures contact 45	Session 6
Département : Techniques de tourisme					
Préalables à ce cours : Aucun		Ce cours est préalable à : Aucun			
Compétence visée : n° 4 : Développer des projets et des produits touristiques.					
Objectif ministériel lié : 0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme					
Buts du cours : Ce cours amènera l'élève à réaliser une démarche visant à planifier l'organisation du développement d'une entreprise touristique.					
Contexte d'apprentissage : Il y aura des mises en situations, des études de cas, des conférences et rencontres avec des intervenants du milieu des affaires, des logiciels de simulation, des exposés et des rapports de recherche.					
Performance finale attendue de l'élève : Au terme de ce cours, l'élève produira un plan d'affaires intégré relatif à l'analyse d'une opportunité de marché, par lequel l'élève devra faire la démarche de planification et d'organisation du développement d'une entreprise indépendante ou en partenariat, dans un secteur de l'industrie touristique. Dans ce plan d'affaires intégré il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"> ▪ reconnaître les tendances du tourisme au Québec et au Canada; ▪ identifier des aspects relatifs à l'offre et la demande selon des marchés déterminés; ▪ identifier et évaluer des occasions d'affaires; ▪ évaluer la faisabilité d'un nouveau concept ou d'une nouvelle idée; ▪ comprendre les structures organisationnelles du milieu touristique; ▪ comprendre l'application de la planification, l'organisation, du contrôle et de l'évaluation du développement d'une entreprise touristique; ▪ reconnaître les possibilités de partenariat avec les entreprises touristiques déjà existantes. 					

Section 4

Fiche signalétique

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉPREUVE SYNTHÈSE DE PROGRAMME

Techniques de tourisme 414.01

Objectifs:

Après avoir développé, tout au long de sa formation collégiale, les compétences relatives au savoir, au savoir-faire (habileté) et au savoir-être (comportement), l'élève validera, par son projet de fin d'études, sa formation dans le milieu professionnel.

L'épreuve synthèse de programme sert à vérifier si l'élève a atteint, selon les normes déterminées par le département de Techniques de tourisme, un niveau acceptable de compétences. En d'autres termes, l'élève qui arrive au terme de sa formation collégiale, est-il prêt pour le marché du travail en tant que technicien ou technicienne en tourisme.

Format :

L'ÉSP est liée au cours *Projet de fin d'études II 414 106 MO*.

Plus spécifiquement, l'élève devra, durant son projet de fin d'études, actualiser un ensemble de connaissances acquises tout au long de sa formation; en faire une application concrète, en concevant ou en améliorant un produit ou un service pour une entreprise ou un organisme touristique et en réalisant un plan de communication. L'élève sera aussi appelé à faire une présentation publique de son projet de fin d'études.

Il devra démontrer, tout au long du projet, sa compétence à interagir de façon professionnelle avec des coéquipiers et les intervenants du milieu.

Objet d'évaluation :

Démonstration par l'élève, en situation réelle, de l'intégration des connaissances et des habiletés reliées aux champs de compétence suivants :

- Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique
- Dispenser de l'information touristique
- Réaliser les opérations courantes du secteur touristique
- Développer des projets et des produits touristiques
- Animer et guider des clientèles touristiques
- Commercialiser des produits et services touristiques

Contexte et éléments d'évaluation :

Lors de la session, en équipe, l'élève conçoit et améliore un produit ou un service pour une entreprise ou un organisme touristique. Il réalise un plan de communication et élabore des outils promotionnels. L'élève sera aussi appelé à faire une présentation publique de son projet de fin d'études.

Pour ce faire, il devra (en situation réelle) :

- analyser et qualifier la demande;
- élaborer un produit, un service pour un forfait répondant à un besoin réel identifié par une entreprise ou un organisme;
- produire des outils de communication;
- produire le matériel nécessaire à la mise en application du projet;
- réaliser un plan de communication;
- présenter la démarche et les résultats du projet de fin d'études en public.

Individuellement, il devra démontrer l'intégration faite de l'ensemble des compétences du curriculum du programme de Techniques en tourisme.

Pondération : La mention **Réussite** ou **Échec** apparaîtra au bulletin.

Annexe 1

CRITÈRES TECHNIQUES

LOCALISATION

OÙ EST SITUÉ LE PAYS ? Sa situation géographique : continent; frontières.

Comment peut-on évaluer la localisation d'un pays ? Par rapport aux pays émetteurs.

ACCESSIBILITÉ

Possibilité d'accéder, d'arriver à un endroit. Facilité avec laquelle on peut se déplacer d'un endroit à un autre.

2 choses : TEMPS (durée : lié à l'éloignement des pays émetteurs) et ARGENT (coût du transport)

Voies : aérienne; maritime; terrestre; ferroviaire.

INFRASTRUCTURES

Ensemble des installations permettant d'accueillir les visiteurs et de faciliter leur séjour.

- 1) TRANSPORT (aéroports internationaux et nationaux/routes/voies ferrées/ports, etc.)
- 2) HÉBERGEMENT (hôtels/motels/camping/auberges/etc.)
- 3) RESTAURATION
- 4) DIVERS (autres services : information touristique, boutiques, centres de congrès, etc.)

CONDITIONS SOCIALES

- 1) SÉCURITÉ (vols, violence)
- 2) PAUVRETÉ
- 3) HYGIÈNE
- 4) FORMALITÉS
- 5) LANGUE
- 6) CATACLYSMES (ouragans, inondations, tremblement de terre)
- 7) CONFLITS

CONDITIONS ÉCONOMIQUES

- 1) COÛT DE LA VIE
- 2) TAUX DE CHANGE.

CRITÈRES ATTRACTIFS

NATURE

- 1) CLIMAT (précipitations; ensoleillement, température)
- 2) RELIEF (montagnes; littoraux; lacs; îles)
- 3) FAUNE ET FLORE
- 4) CURIOSITÉS NATURELLES (chutes/ volcans/ canyons/ geysers/ grottes/récifs de corail/déserts)

CULTURE

- 1) SITES ARCHÉOLOGIQUES; SITES HISTORIQUES
- 2) MUSÉES
- 3) FÊTES; FESTIVALS; FÊTES RELIGIEUSES
- 4) ARCHITECTURE
- 5) MUSIQUE ET DANSE
- 6) TRADITIONS (vêtements, artisanat, coutumes)
- 7) GASTRONOMIE
- 8) RELIGIONS
- 9) MARCHÉS

DIVERTISSEMENT ET RÉCRÉATION

- 1) STATIONS BALNÉAIRES
- 2) CENTRES DE SKI
- 3) PARCS ET RÉSERVES
- 4) CHASSE ET PÊCHE
- 5) CASINOS
- 6) PARCS THÉMATIQUES
- 7) TERRAINS DE GOLF
- 8) MANIFESTATIONS SPORTIVES (Jeux Olympiques, corridas, etc.)
- 9) CROISIÈRES.

Annexe 2

MISSION DU DÉPARTEMENT DE TOURISME

Le département de tourisme du Collège Montmorency a pour mission de dispenser aux élèves une formation technique de qualité, polyvalente et adaptée à l'évolution de l'industrie touristique ainsi qu'une solide formation générale de base axée sur leur développement personnel et social.

VALEURS PÉDAGOGIQUES

Dans la poursuite de sa mission éducative, le département de tourisme donne priorité au développement des valeurs suivantes :

- stimuler l'enrichissement culturel des élèves;
- accroître leur confiance, leur autonomie et leur libre arbitre;
- favoriser l'ouverture aux autres personnes et autres cultures;
- sensibiliser au respect de l'environnement naturel, humain et social des endroits visités;
- former des citoyens responsables.

AMBITIONS

Dans la poursuite de sa mission et en accord avec ses valeurs prioritaires, le département de tourisme du Collège Montmorency vise la reconnaissance générale de l'excellence de sa formation, axée sur le respect des élèves et branchée sur le milieu.

VALEURS DÉPARTEMENTALES

Le département fonde en premier lieu son fonctionnement et son action professionnelle sur les valeurs suivantes :

- confiance;
- cohérence;
- honnêteté;
- implication;
- partage;
- plaisir;
- respect;
- souplesse.