



COLLÈGE  
MONTMORENCY<sub>MD</sub>

# MONTMORENCY: ÇA NE GRANDIT !

**Plan de formation du programme de :**

**Techniques de tourisme  
414.A0**

Version étudiants

Septembre 2012

[www.cmontmorency.qc.ca](http://www.cmontmorency.qc.ca)

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction et présentation du programme .....	4
Présentation du plan de formation .....	5
Section 1	
Buts du programme et contexte de travail .....	7
Section 2	
Liste des objectifs ministériels et des compétences à développer .....	10
Section 3	
Table de correspondance des compétences, des objectifs ministériels et des cours	
Tableau des cours, des objectifs et des sessions	
Logigramme du développement des compétences .....	13
Section 4	
Grille de cours du programme .....	27
Section 5	
Description des objectifs ministériels et de leurs standards .....	30
Section 6	
Descriptions institutionnelles des cours de la formation spécifique du programme.....	71
Section 7	
Intentions éducatives et objectifs de la formation générale .....	95
Annexe 1	
Critères techniques.....	103
Annexe 2	
Mission du département.....	105

## Descriptions institutionnelles des cours selon les sessions

### Session 1

412 A13 MO	Réalisation de documents dans un environnement graphique .....	72
414 104 MO	Choix professionnel.....	74
414 113 MO	Potentiel international I.....	76
414 123 MO	Techniques d'animation.....	78
414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec.....	80

### Session 2

387 A13 MO	Cultures et sociétés.....	83
414 ESD 03	Techniques d'accueil.....	85
414 143 MO	Offre touristique.....	88
414 153 MO	Potentiel touristique européen.....	90
414 163 MO	Régions du Québec.....	93

## 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 générale 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

## Présentation du plan de formation

Le présent document explique tant aux enseignants qu'aux élèves comment la Direction des études et l'équipe programme en Techniques de tourisme entendent mettre en place dans le cadre des cours, l'ensemble des activités d'apprentissage visant à développer les compétences attendues des finissantes et des finissants.

Ce document constitue le *Plan de formation en Techniques de tourisme*. Il aidera les enseignantes et les enseignants à situer et à calibrer leurs interventions, dans le cadre de leurs cours, de façon à contribuer au développement des compétences prévues au programme.

Ce document a donc pour principale fonction de situer, les uns par rapport aux autres, l'ensemble des cours dans le processus de développement des compétences. On y trouvera les grandes étapes du développement des compétences visées par le programme de *Techniques de tourisme*. En quelque sorte, on pourrait considérer le plan de formation comme le “ plan de cours du programme ”.

Pour l'enseignant, le plan de formation est un outil qui permet de situer son cours dans l'ensemble du processus de développement des compétences, de même que par rapport aux autres cours qui y collaborent. Pour l'élève, le plan de formation est un moyen privilégié de percevoir la cohérence de l'ensemble du processus de formation qu'on lui propose et dans lequel il s'engage.

Les éléments du plan de formation ont été regroupés en sept sections :

- **les buts du programme**, qui décrivent à grands traits la profession concernée par le programme de formation. C'est le ciment qui unit l'ensemble des interventions du programme.
- **la liste des objectifs ministériels à atteindre et des compétences à développer**. On trouve ici les objectifs ministériels fixés par le ministère qui doivent être atteints par les activités d'apprentissage mises en place dans le programme. La liste des compétences à développer constitue le cœur même du programme et chaque cours est explicitement lié au développement d'une ou plusieurs compétences;
- **la table de correspondance des compétences, des objectifs ministériels et des cours; les tableaux des liens objectifs/cours et le logigramme du développement des compétences**. La première présente les objectifs ministériels, dont chaque compétence est la synthèse, ainsi que les cours qui, en permettant l'atteinte des objectifs ministériels, amèneront le développement des compétences. S'ajoutent à cette table de correspondance deux tableaux établissant les liens entre les objectifs, les cours et les sessions ainsi que le logigramme, qui décrit graphiquement l'agencement des cours et leur place dans la chronologie du développement des compétences;
- **la grille de cours du programme**, qui indique, session par session, les cours de la formation générale et de la formation spécifique et qui en précise la pondération, le nombre d'unités et les préalables absolus et relatifs;
- **la description de chacun des objectifs ministériels et de leurs standards**, qui ont inspiré la formulation des compétences et la description des cours. Ces objectifs et standards sont regroupés en fonction de chacune des compétences dont ils sont la matière première;
- **les descriptions institutionnelles des cours de la formation spécifique**, qui cernent localement les buts, les objectifs et les éléments incontournables du contenu. Ces descriptions serviront de balises aux enseignantes et aux enseignants au moment d'élaborer leur plan de cours, notamment les objectifs et les stratégies d'apprentissage; **exceptionnellement dans cette édition nous présenterons**

**seulement les cours de la formation spécifique correspondant à la première année, les deuxième et troisième années faisant présentement l'objet d'une révision;**

- **les intentions éducatives et les objectifs de la formation générale**, qui font partie du programme, et qu'on cherchera à réinvestir dans le développement des compétences spécifiques du programme.

Éventuellement, une fiche signalétique de l'épreuve synthèse se rajoutera au présent document. Elle précisera les principaux paramètres de cette évaluation terminale : le cours associé (414 10B MO Stage II), la forme et l'objectif de l'épreuve, ainsi que les compétences dont l'épreuve synthèse cherche à vérifier le niveau de développement.

Ce plan de formation a été produit par Katia Tremblay, Xavier Valls et Nicole Desbiens du Service du développement pédagogique, grâce au travail et à la collaboration des membres du comité de programme de Techniques de tourisme. Le Collège tient à remercier les enseignantes et les enseignants de Techniques de tourisme : Jocelyne Hamel, Danie Labonville, Guy Chabot, Louise Drouin, Pierre Mathieu, Josée-Marie Ouellet, Linda Denommé, Michel Duchesne, Stéphane Maurais, Michel Duval, Luc Monette et Mia Michaud pour leur travail consciencieux, et tout particulièrement Françoise Comby (coordonnatrice) et Dominique Alarie pour l'excellence de leur travail, leur dévouement et leur soutien actif lors des différentes étapes du travail de révision et d'élaboration des activités d'apprentissage.

Il nous faut souligner également le travail et la collaboration des représentantes et représentants des disciplines contributives et de la formation générale à ce plan de formation, notamment : André Rocque pour Philosophie, Marc Degryse pour Français, Alain Chevette pour Éducation physique, Camille Raymond pour Sociologie, Michelyne Blanchard-L'Heureux pour Bureautique, Michel Rompré pour Langues modernes et Denis Bruneau pour Géographie.

## **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 ou de technicien en tourisme.

La fonction de travail des techniciennes et 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 techniciennes et 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<sup>e</sup> siècle.*

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 nécessaire à rendre rapidement opérationnels les finissantes et les finissants; elle est aussi particulière parce qu'elle permet aux techniciennes et 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 finissantes et les finissants pourront remplir, entre autres, les fonctions de préposé à l'accueil, à l'information ou aux réservations, de coordonnatrice/coordonnateur de services d'accueil, de guide de site, de guide touristique, de guide accompagnateur, de représentante/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 voyageur, etc.

## **Section 2**

### **Liste des objectifs ministériels et des compétences à développer**

## **Objectifs ministériels**

### **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 finissantes et des finissants en 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.

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

### **Section 3**

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

**Tableau des cours, des objectifs et des sessions**

**Logigramme du développement des compétences**

**MISE EN RELATION DES COMPÉTENCES, DES OBJECTIFS, DES COURS ET DES SESSIONS  
DU DEC EN TECHNIQUES DE TOURISME**

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Pour développer ces compétences, ils seront devenus aptes à (objectifs ministériels) :	Pour ce faire, ils auront 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

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Pour développer ces compétences, ils seront devenus aptes à (objectifs ministériels) :	Pour ce faire, ils auront réussi ces cours :	Session
2. Dispenser de l'information 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
	010W Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national	414 133 MO Potentiel des régions urbaines du Québec 414 163 MO Régions du Québec 320 A13 MO Géographie physique et humaine 414 183 MO Potentiel touristique nord-américain 414 184 MO Initiation au métier de guide 414 234 MO Guide accompagnateur	1 2 3 3 4 5
	010X Analyser le potentiel touristique des régions du monde	414 113 MO Potentiel international I 414 153 MO Potentiel touristique européen 414 193 MO Potentiel international II 414 213 MO Potentiel des destinations soleil	1 2 4 4
	010Z Effectuer des recherches à caractère touristique	414 104 MO Choix professionnel 414 113 MO Potentiel international I 414 143 MO Offre touristique	1 1 2
	(Voie de spécialisation)	011K Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger	414 153 MO Potentiel touristique européen 414 193 MO Potentiel international II 414 213 MO Potentiel des destinations soleil

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Pour développer ces compétences, ils seront devenus aptes à (objectifs ministériels) :	Pour ce faire, ils auront réussi ces cours :	Session
3. Réaliser les opérations courantes du secteur 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
	010Y Réaliser des opérations administratives	412 A13 MO Réalisation de documents dans un environnement graphique 414 224 MO Opérations courantes	1 5
	0115 Réaliser des opérations financières	414 224 MO Opérations courantes	5
	0117 Exploiter des moyens d'information, de relations publiques et de publicité	414 203 MO Outils de communication	4
	(Voie de spécialisation)	011L Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés	414 204 MO Systèmes de réservations informatisées 414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Pour développer ces compétences, ils seront devenus aptes à (objectifs ministériels) :	Pour ce faire, ils auront réussi ces cours :	Session
4. Développer des projets et des produits 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
	0110 Superviser une équipe de travail	414 174 MO Événements et congrès	3
		414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement	5
	0112 Établir les liens entre l'offre et la demande en tourisme	414 143 MO Offre touristique	2
		414 173 MO Clientèle touristique	3
		414 214 MO Potentiel touristique du Québec	5
		414 243 MO Développement et organisation d'entreprises touristiques	6
	0114 Assurer la qualité de l'offre touristique	414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement	5
		414 103 MO Droit et éthique en tourisme	6
(Voie de spécialisation)	011M Créer et modifier des forfaits	414 125 MO Conception de produits touristiques	3
		414 135 MO Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO Projet de fin d'études II	6

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Pour développer ces compétences, ils seront devenus aptes à (objectifs ministériels) :	Pour ce faire, ils auront réussi ces 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	414 173 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 voyagistes	414 135 MO Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO Projet de fin d'études II	6

Au terme de ce programme, les élèves auront développé ces compétences :	Pour développer ces compétences, ils seront devenus aptes à (objectifs ministériels) :	Pour ce faire, ils auront réussi ces cours :	Session
6. Animer et guider des clientèles touristiques	010U Analyser les fonctions de travail	414 104 MO	1
		414 115 MO	4
		414 135 MO	5
		414 106 MO	6
		414 10B MO	6
	010V Établir des relations professionnelles en tourisme	414 123 MO	1
		414 ESD 03	2
		387 A13 MO	2
		414 115 MO	4
		414 135 MO	5
		414 106 MO	6
		414 10B MO	6
	010W Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national	320 A13 MO	3
		414 183 MO	3
		414 184 MO	4
		414 234 MO	5
	0118 Communiquer dans une troisième langue	60X ESX 03	3

**TECHNIQUES DE TOURISME**  
Correspondance objectifs-cours-sessions

<b>Objectifs ministériels</b>	<b>Cours</b>	<b>Session</b>
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	414 133 MO Potentiel des régions urbaines du Québec	1
	414 163 MO Régions du Québec	2
	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
010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde	414 113 MO Potentiel international I	1
	414 153 MO Potentiel touristique européen	2
	414 193 MO Potentiel international II	4
	414 213 MO Potentiel des destinations soleil	4
010Y-Réaliser des opérations administratives	412 A13 MO Réalisation de documents dans un environnement graphique	1
	414 224 MO Opérations courantes	5
010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique	414 104 MO Choix professionnel	1
	414 113 MO Potentiel international I	1
	414 143 MO Offre touristique	2
0110-Superviser une équipe de travail	414 174 MO Événements et congrès	3
	414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement	5
0111-Traiter des affaires en langue seconde	414 ESD 03 Techniques d'accueil	2
	414 234 MO Guide accompagnateur	5
0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme	414 143 MO Offre touristique	2
	414 173 MO Clientèle touristique	3
	414 214 MO Potentiel touristique du Québec	5
	414 243 MO Développement et organisation d'entreprises touristiques	6
0113-Utiliser des stratégies de marketing touristique	414 173 MO Clientèle touristique	3
	414 194 MO Ventes de produits et services touristiques	4
	414 203 MO Outils de communication	4

<b>Voie de spécialisation</b>	0114-Assurer la qualité de l'offre touristique	414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement	5
		414 103 MO Droit et éthique en tourisme	6
	0115-Réaliser des opérations financières	414 224 MO Opérations courantes	5
	0116-Effectuer des transactions commerciales	414 194 MO Ventes de produits et services touristiques	4
	0117-Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité	414 203 MO Outils de communication	4
	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
	0119-Identifier les tendances du tourisme international	414 194 MO Ventes de produits et services touristiques	4
	011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger	414 153 MO Potentiel touristique européen	2
		414 193 MO Potentiel international II	4
		414 213 MO Potentiel des destinations soleil	4
	011L-Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés	414 204 MO Systèmes de réservations informatisées	5
		414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques	6
	011M-Créer et modifier des forfaits	414 125 MO Conception de produits touristiques	3
		414 135 MO Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO Projet de fin d'études II	6
	011N-Promouvoir les produits et les services de voyagistes	414 135 MO Projet de fin d'études I	5
		414 106 MO Projet de fin d'études II	6

**TECHNIQUES DE TOURISME**  
Correspondance cours-objectifs-sessions

Session	Cours	Objectifs ministériels
1	412 A13 MO Réalisation de documents dans un environnement graphique	010Y-Réaliser des opérations administratives
1	414 104 MO Choix professionnel	010U-Analyser les fonctions de travail 010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique
1	414 113 MO Potentiel international I	010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique
1	414 123 MO Techniques d'animation	010V-Établir des relations professionnelles en tourisme
1	414 133 MO Potentiel des régions urbaines du Québec	010W-Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
2	387 A13 MO Cultures et sociétés	010V-Établir des relations professionnelles en tourisme
2	414 143 MO Offre touristique	010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique 0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme
2	414 153 MO Potentiel touristique européen	010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)
2	414 163 MO Régions du Québec	010W-Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
2	414 ESD 03 Techniques d'accueil	010V-Établir des relations professionnelles en tourisme 0111-Traiter des affaires en langue seconde
3	320 A13 MO Géographie physique et humaine	010W-Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
3	414 173 MO Clientèle touristique	0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme 0113-Utiliser des stratégies de marketing touristique
3	414 125 MO Conception de produits touristiques	011M-Créer et modifier des forfaits (Voie de spécialisation)
3	414 174 MO Événements et congrès	0110-Superviser une équipe de travail
3	414 183 MO Potentiel touristique nord-américain	010W-Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
3	60X ESX 03 Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	0118-Communiquer dans une troisième langue
4	414 115 MO Stage I	010U-Analyser les fonctions de travail 010V-Établir des relations professionnelles en tourisme
4	414 184 MO Initiation au métier de guide	010W-Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
4	414 193 MO Potentiel international II	010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)
4	414 194 MO Ventes de produits et services touristiques	0113-Utiliser des stratégies de marketing touristique 0116-Effectuer des transactions commerciales 0119-Identifier les tendances du tourisme international
4	414 203 MO Outils de communication	0113-Utiliser des stratégies de marketing touristique 0117-Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité
4	414 213 MO Potentiel des destinations soleil	010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde 011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)

5	414 204 MO Systèmes de réservations informatisées	011L-Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés (Voie de spécialisation)
5	414 135 MO Projet de fin d'études I	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)
5	414 214 MO Potentiel touristique du Québec	0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme
5	414 223 MO Gestion de l'accueil et de l'hébergement	0110-Superviser une équipe de travail
		0114-Assurer la qualité de l'offre touristique
5	414 224 MO Opérations courantes	010Y-Réaliser des opérations administratives
		0115-Réaliser des opérations financières
5	414 234 MO Guide accompagnateur	010W-Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national
		0111-Traiter des affaires en langue seconde
6	414 103 MO Droit et éthique en tourisme	0114-Assurer la qualité de l'offre touristique
6	414 106 MO Projet de fin d'études II	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)
6	414 10B MO Stage II	010U-Analyser les fonctions de travail
		010V-Établir des relations professionnelles en tourisme
6	414 233 MO Systèmes de gestion de circuits touristiques	011L-Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés (Voie de spécialisation)
6	414 243 MO Développement et organisation d'entreprises touristiques	0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme

**Logigramme des cours selon les sessions et les compétences à développer**

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

**Logigramme des cours selon les sessions et les compétences à développer**

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

## **Section 4**

### **Grille de cours du programme**

**TOURISME (414.A0)**  
**NOUVELLE GRILLE 2005-2006**

*(414.A0) - TECHNIQUES DE TOURISME Spécialisation: Développement et promotion des produits du voyage*

*Admission 2005-2006*

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 5

**Description des objectifs ministériels et de leurs standards  
(regroupés par compétence)**

**Compétence 1**

**Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique**



CODE : 010U	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</li> <li>2. Examiner les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.</li> <li>3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</li> <li>1.2 Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions qui favorisent leur exercice.</li> <li>1.3 Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</li> <li>1.4 Étude des liens avec les autres secteurs d'activité économique.</li> <li>1.5 Reconnaissance des possibilités de pratique entrepreneuriale dans le secteur.</li> <li>2.1 Examen des conditions de réalisation et des critères de performance qui se rapportent à chacune des tâches.</li> <li>2.2 Détermination de l'importance relative des tâches.</li> <li>2.3 Mise en relation des étapes du processus de travail avec les tâches des fonctions de travail.</li> <li>2.4 Prise en compte de l'importance de la gestion du temps et du stress.</li> <li>3.1 Établissement des liens entre les habiletés, les comportements et les différentes tâches de la fonction de travail.</li> <li>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</li> </ol>

CODE : 010V	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Établir des relations professionnelles en tourisme.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Accueillir la clientèle touristique.</p> <p>2. Intervenir dans des situations qui exigent le respect de protocole.</p> <p>3. Interagir avec différents intervenants dans un milieu de travail.</p> <p>4. Intervenir dans des situations conflictuelles.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Travail auprès des clientèles étrangères.</li> <li>• À l'aide de moyens de communication, particulièrement du téléphone.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Manifestation de respect des règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.</p> <p>1.2 Démonstration d'empathie, de dynamisme, d'ouverture et de disponibilité.</p> <p>1.3 Détermination exacte du besoin de la clientèle.</p> <p>1.4 Établissement des liens entre les messages verbaux et non verbaux.</p> <p>1.5 Exploitation appropriée des étapes du processus d'accueil et du service à la clientèle.</p> <p>2.1 Repérage précis des normes à respecter en affaires et selon les différences culturelles (us et coutumes).</p> <p>2.2 Utilisation de protocole international dans ses domaines d'application.</p> <p>2.3 Mise en séquence logique des normes protocolaires liées à l'accueil.</p> <p>3.1 Application correcte des techniques d'une communication téléphonique.</p> <p>3.2 Utilisation efficace du langage des affaires.</p> <p>3.3 Détermination d'une procédure reliée à l'accueil ou aux réservations téléphoniques.</p> <p>3.4 Exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation.</p> <p>4.1 Manifestation d'attitudes sécurisantes et réconfortantes.</p> <p>4.2 Détermination pertinente des besoins des ressources et des sources de conflits.</p> <p>4.3 Reconnaissance des limites de son intervention.</p> <p>4.4 Évaluation de la pertinence de référer le client ou la cliente à un supérieur hiérarchique.</p>

CODE : 0111	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Traiter des affaires en langue seconde.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Informer des clientèles.</p> <p>2. Transiger avec des clientèles ou des fournisseurs.</p> <p>3. Rédiger des documents administratifs.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel.</li> <li>• En rapport avec des transactions liées au tourisme.</li> <li>• En relation avec différents fournisseurs.</li> <li>• Avec une personne ou un groupe.</li> <li>• À l'aide du téléphone, de documentation et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Prise de contact efficace avec la clientèle.</p> <p>1.2 Identification juste des besoins.</p> <p>1.3 Transmission claire de l'information.</p> <p>1.4 Utilisation de la terminologie appropriée.</p> <p>1.5 Vérification de l'efficacité de la communication.</p> <p>2.1 Interprétation juste de l'offre ou de la demande.</p> <p>2.2 Proposition articulée de l'offre ou de la demande.</p> <p>2.3 Argumentation judicieuse.</p> <p>2.4 Ententes conformes aux besoins.</p> <p>3.1 Consignation claire de l'information.</p> <p>3.2 Emploi approprié de la terminologie du tourisme.</p> <p>3.3 Respect des règles de l'orthographe et de la syntaxe.</p>

CODE : 0118	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Communiquer dans une troisième langue.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisir le sens de messages oraux et écrits.</li> <li>2. Exprimer oralement des messages.</li> <li>3. Entretenir une conversation sur des sujets familiers.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de conversations sur des sujets familiers.</li> <li>• Dans le cadre d'échanges de personne à personne ou dans un groupe.</li> <li>• À l'aide de documentation générale et d'ouvrages spécialisés.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Reconnaissance du sens général des messages.</li> <li>1.2 Association de liens logiques entre les éléments du message.</li> <li>2.1 Utilisation appropriée du vocabulaire spécifique.</li> <li>2.2 Application des règles de grammaire de base.</li> <li>2.3 Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples.</li> <li>3.1 Prononciation intelligible.</li> <li>3.2 Inflection de la voix pour tenir compte de la langue apprise.</li> <li>3.3 Cohérence des messages verbaux.</li> <li>3.4 Utilisation convenable des structures de la langue.</li> </ol>

## **Compétence 2**

### **Dispenser de l'information touristique**

CODE : 010U	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</p> <p>2. Examiner les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.</p> <p>3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</p> <p>1.2 Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et les conditions qui favorisent leur exercice.</p> <p>1.3 Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</p> <p>1.4 Étude des liens avec les autres secteurs d'activité économique.</p> <p>1.5 Reconnaissance des possibilités de pratique entrepreneuriale dans le secteur.</p> <p>2.1 Examen des conditions de réalisation et des critères de performance qui se rapportent à chacune des tâches.</p> <p>2.2 Détermination de l'importance relative des tâches.</p> <p>2.3 Mise en relation des étapes du processus de travail avec les tâches des fonctions de travail.</p> <p>2.4 Prise en compte de l'importance de la gestion du temps et du stress.</p> <p>3.1 Établissement des liens entre les habiletés, les comportements et les différentes tâches de la fonction de travail.</p> <p>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</p>

CODE : 010W	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Communiquer de l'information à caractère géographique.</p> <p>2. Communiquer de l'information à caractère historique.</p> <p>3. Communiquer de l'information à caractère culturel.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Avec une personne ou un groupe.</li> <li>• À l'aide de cartes géographiques, de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Inventaire représentatif d'éléments de géographie physique, humaine, économique et de sciences naturelles.</p> <p>1.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre.</p> <p>1.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle.</p> <p>1.4 Prise en compte du découpage administratif des régions.</p> <p>1.5 Localisation juste des principaux éléments géographiques.</p> <p>1.6 Distinction entre les effets positifs et négatifs des principales activités humaines sur l'environnement.</p> <p>2.1 Inventaire représentatif d'éléments historiques.</p> <p>2.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre.</p> <p>2.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle.</p> <p>2.4 Reconnaissance des paramètres liés à l'occupation du territoire.</p> <p>3.1 Inventaire d'éléments représentatifs de la culture.</p> <p>3.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre.</p> <p>3.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle.</p> <p>3.4 Caractérisation de la législation en vigueur au niveau national.</p> <p>3.5 Prise en compte de l'apport des communautés ethniques dans l'identité culturelle nationale.</p> <p>3.6 Présentation des principaux éléments de la gastronomie régionale.</p>

Éléments de l'objectif	Critères de performance
4. Communiquer de l'information sur les principaux points d'intérêt régionaux et nationaux.	4.1 Inventaire de points d'intérêt touristique qui caractérisent la région. 4.2 Sélection des renseignements à transmettre. 4.3 Interprétation judicieuse de l'information. 4.4 Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti. 4.5 Localisation géographique précise des principaux points d'intérêt touristique.
5. Traiter l'information relative à différents événements de l'actualité régionale et nationale.	5.1 Analyse critique des éléments clés de l'actualité. 5.2 Prise en compte du contexte géographique, historique, sociologique, économique ou politique de l'événement. 5.3 Évaluation appropriée des événements sur les déplacements à caractère touristique. 5.4 Échange respectueux et nuancé de l'information.

CODE : 010X	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser le potentiel touristique des régions du monde.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Discerner les zones de flux touristiques actuelles et potentielles.</li> <li>2. Caractériser les principaux points d'intérêt touristique des régions du monde.</li> <li>3. Situer les populations dans leur contexte culturel.</li> <li>4. Évaluer les points forts et les points faibles des principales destinations touristiques du monde.</li> <li>5. Traiter les grands événements de l'actualité internationale.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Avec une personne ou un groupe.</li> <li>• À l'aide de cartes géographiques, de guides touristiques, de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Localisation géographique précise des principales régions touristiques dans le monde.</li> <li>1.2 Repérage des principales zones d'échanges commerciaux.</li> <li>1.3 Inventaire représentatif des points d'intérêt.</li> <li>1.4 Caractérisation des clientèles par rapport aux principales destinations touristiques.</li> <li>2.1 Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.</li> <li>2.2 Identification des particularités biophysiques.</li> <li>2.3 Identification des particularités socioculturelles.</li> <li>3.1 Inventaire représentatif d'éléments historiques.</li> <li>3.2 Prise en compte d'éléments convergents et divergents dans l'identité culturelle de diverses nations.</li> <li>3.3 Caractérisation de la législation en vigueur dans différentes régions du monde.</li> <li>3.4 Caractérisation des principales religions dans le monde et de leurs effets possibles sur le tourisme.</li> <li>3.5 Présentation des principaux éléments de la gastronomie internationale.</li> <li>4.1 Identification des effets du tourisme sur les populations locales.</li> <li>4.2 Vérification de l'accessibilité des régions touristiques.</li> <li>4.3 Identification précise des éléments pouvant compromettre la sécurité des clientèles.</li> <li>4.4 Détermination de l'ensemble des paramètres inhérents à la qualité des principales régions touristiques dans le monde.</li> <li>5.1 Analyse critique des éléments clés de l'actualité.</li> <li>5.2 Prise en compte du contexte géographique, historique, sociologique, économique ou politique de l'événement.</li> <li>5.3 Évaluation appropriée de l'effet de certains événements sur les déplacements du tourisme dans le monde.</li> <li>5.4 Échange respectueux et nuancé de l'information.</li> </ol>

CODE : 010Z	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Effectuer des recherches à caractère touristique.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évaluer la pertinence d'effectuer une recherche.</li> <li>2. Définir les conditions de la recherche.</li> <li>3. Planifier les étapes de réalisation de la recherche.</li> <li>4. Recueillir des données qualitatives et quantitatives.</li> <li>5. Analyser l'information.</li> <li>6. Présenter les résultats.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans des entreprises touristiques de toutes tailles.</li> <li>• Travail individuel ou en équipe avec ou sans supervision.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Avec ou sans supervision.</li> <li>• Dans le cadre de situations courantes de recherche en tourisme, telles que sondages, études, enquêtes, entretiens.</li> <li>• À l'aide de documentation, de moyens de communication, de banques de données et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Collecte d'information pertinente relative à l'objet de la recherche.</li> <li>1.2 Utilisation efficace des ressources documentaires.</li> <li>1.3 Analyse critique de l'information colligée.</li> <li>2.1 Reconnaissance des particularités du type de recherche.</li> <li>2.2 Formulation juste de la problématique.</li> <li>2.3 Échantillonnage adapté aux objectifs de la recherche.</li> <li>2.4 Élaboration et évaluation des outils nécessaires.</li> <li>3.1 Appréciation des ressources matérielles, humaines et financières requises.</li> <li>3.2 Détermination des responsabilités.</li> <li>3.3 Établissement d'un échéancier réaliste.</li> <li>4.1 Administration correcte des outils de recherche.</li> <li>4.2 Respect des règles d'éthique.</li> <li>4.3 Regroupement judicieux de l'information.</li> <li>5.1 Classement des données en fonction des objectifs.</li> <li>5.2 Utilisation de logiciels appropriés.</li> <li>5.3 Sélection des éléments pertinents aux objectifs poursuivis.</li> <li>5.4 Interprétation juste des résultats.</li> <li>6.1 Synthèse concise des résultats.</li> <li>6.2 Pertinence des conclusions.</li> <li>6.3 Utilisation d'une terminologie appropriée.</li> <li>6.4 Prise en compte des règles de rédaction.</li> <li>6.5 Présentation adéquate des tableaux et des graphiques.</li> <li>6.6 Communication efficace des résultats.</li> </ol>

CODE : 011K	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventorier les points d'intérêt touristique de la destination.</li> <li>2. Analyser l'environnement du lieu de destination.</li> <li>3. Évaluer les moyens d'accès au lieu de destination.</li> <li>4. Inventorier les services offerts à destination.</li> <li>5. Démontrer le potentiel de la destination.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour des entreprises de voyagistes.</li> <li>• Travail individuel avec la supervision du chef de produit.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• À l'aide de moyens de communication incluant l'autoroute électronique.</li> <li>• À l'aide de cartes géographiques, de guides touristiques spécialisés, de documentation.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Localisation géographique précise des points d'intérêt de la destination.</li> <li>1.2 Inventaire des points d'intérêt géographique, historique et culturel de la destination.</li> <li>1.3 Listage des principaux attraits touristiques patrimoniaux de la destination.</li> <li>2.1 Évaluation de l'environnement économique et géopolitique des lieux à visiter.</li> <li>2.2 Reconnaissance de l'histoire générale de la destination.</li> <li>2.3 Identification des variations climatiques selon les saisons.</li> <li>2.4 Évaluation des services sanitaires et des mesures d'hygiène de la destination.</li> <li>3.1 Inventaire des voies d'accès à la destination.</li> <li>3.2 Reconnaissance des différents outils disponibles.</li> <li>3.3 Établissement stratégique des moyens d'accès à la destination.</li> <li>3.4 Évaluation des documents légaux nécessaires.</li> <li>4.1 Validation des différentes activités récréatives.</li> <li>4.2 Caractérisation des différents services offerts.</li> <li>4.3 Caractérisation des principaux fournisseurs de services.</li> <li>4.4 Classification des infrastructures d'hébergement et de restauration de la destination.</li> <li>5.1 Préparation du dossier aux fins d'analyse de la destination.</li> <li>5.2 Exposition de l'état des résultats de la recherche.</li> <li>5.3 Mesure des écarts entre la rentabilité souhaitée et les possibilités qu'offre la destination.</li> </ol>

### **Compétence 3**

**Réaliser les opérations courantes du secteur touristique**

CODE : 010U	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</p> <p>2. Examiner les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.</p> <p>3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</p> <p>1.2 Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions qui favorisent leur exercice.</p> <p>1.3 Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</p> <p>1.4 Étude des liens avec les autres secteurs d'activité économique.</p> <p>1.5 Reconnaissance des possibilités de pratique entrepreneuriale dans le secteur.</p> <p>2.1 Examen des conditions de réalisation et des critères de performance qui se rapportent à chacune des tâches.</p> <p>2.2 Détermination de l'importance relative des tâches.</p> <p>2.3 Mise en relation des étapes du processus de travail avec les tâches des fonctions de travail.</p> <p>2.4 Prise en compte de l'importance de la gestion du temps et du stress.</p> <p>3.1 Établissement des liens entre les habiletés, les comportements et les différentes tâches de la fonction de travail.</p> <p>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</p>

CODE : 010Y	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Réaliser des opérations administratives.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exécuter les tâches administratives usuelles.</li> <li>2. Gérer des données à l'aide de matériel informatique.</li> <li>3. Utiliser l'utoroute électronique.</li> <li>4. Rédiger des contrats et des ententes.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans des entreprises touristiques de toutes tailles.</li> <li>• Travail individuel avec ou sans supervision.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• À l'aide de documents, de matériel informatique, de moyens de communication incluant l'utoroute électronique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Utilisation appropriée des appareils et de l'équipement de base d'un bureau.</li> <li>1.2 Gestion efficace des appels téléphoniques.</li> <li>1.3 Gestion appropriée des stocks.</li> <li>1.4 Classement et archivage appropriés.</li> <li>1.5 Traitement adéquat du courrier et des dossiers.</li> <li>1.6 Rédaction de la correspondance administrative selon les règles.</li> <li>1.7 Gestion judicieuse du temps.</li> <li>2.1 Appréciation des possibilités des logiciels utilisés par les entreprises touristiques.</li> <li>2.2 Exploitation appropriée des logiciels.</li> <li>2.3 Mise à jour des banques de données locales.</li> <li>3.1 Appréciation des possibilités du réseau.</li> <li>3.2 Navigation appropriée sur le réseau.</li> <li>3.3 Exploitation efficace d'outils de communication du réseau.</li> <li>4.1 Interprétation de la législation applicable.</li> <li>4.2 Utilisation de formules d'usage.</li> <li>4.3 Consultation auprès d'experts, si nécessaire.</li> </ol>

CODE : 0115	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Réaliser des opérations financières.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Gérer des comptes.</p> <p>2. Réaliser un budget.</p> <p>3. Établir la tarification.</p> <p>4. Lire des états financiers.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans des entreprises touristiques de toutes tailles.</li> <li>• Travail individuel réalisé avec supervision.</li> <li>• Dans le cadre de situations de travail courantes en tourisme.</li> <li>• À l'aide de documentation et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Transactions exactes.</p> <p>1.2 Facturation juste et rapide.</p> <p>1.3 Suivi rigoureux des comptes à recevoir et à payer.</p> <p>1.4 Report exact des transactions quotidiennes.</p> <p>1.5 Dépôt dans les délais prévus.</p> <p>2.1 Énumération complète des revenus et des dépenses.</p> <p>2.2 Ventilation des revenus et des dépenses par poste budgétaire.</p> <p>2.3 Établissement du seuil de rentabilité.</p> <p>2.4 Concision de l'état des résultats.</p> <p>2.5 Mise en forme selon les règles de présentation.</p> <p>3.1 Détermination du tarif brut et du tarif net.</p> <p>3.2 Conversion appropriée de devises étrangères.</p> <p>3.3 Calcul précis de l'ensemble des coûts directs ou indirects.</p> <p>3.4 Établissement de la marge de profit.</p> <p>3.5 Fixation du prix de vente.</p> <p>4.1 Distinction des différents états financiers.</p> <p>4.2 Identification juste des composantes.</p> <p>4.3 Interprétation appropriée des données.</p>

CODE : 0117	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Exploiter des moyens d'information, de relations publiques et de publicité.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Analyser les besoins de communication de l'entreprise ou de l'organisme.</p> <p>2. Mettre au point des outils d'information et de relations publiques.</p> <p>2. Réaliser un projet d'édition.</p> <p>3. Réaliser des outils publicitaires pour la presse écrite et électronique.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour des entreprises touristiques de toutes tailles.</li> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• À l'aide de documentation et de moyens de communication.</li> <li>• À l'aide de logiciels de graphisme et d'édition.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Identification des besoins et des objectifs en fonction des clientèles visées.</p> <p>1.2 Détermination de moyens réalistes et mesurables compte tenu du budget disponible.</p> <p>2.1 Détermination des avantages et des inconvénients de chaque outil.</p> <p>2.2 Conception soignée d'un communiqué de presse.</p> <p>2.3 Préparation efficace des rencontres avec les journalistes.</p> <p>2.4 Organisation efficace d'un point de presse.</p> <p>2.5 Organisation efficace d'un voyage de familiarisation.</p> <p>2.6 Aménagement d'un stand d'information adapté aux besoins.</p> <p>3.1 Production d'une épreuve tenant compte des règles de conception.</p> <p>3.2 Contrôle des étapes d'impression.</p> <p>4.1 Application des techniques de créativité.</p> <p>4.2 Rédaction de synopsis de messages adaptés à la presse électronique.</p> <p>4.3 Conception appropriée d'une annonce en fonction du type de média écrit.</p> <p>4.4 Choix pertinent de placements médias en fonction du marché cible.</p> <p>4.5 Prise en compte de la législation et des règles de conduite en publicité.</p>

CODE : 011L	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Utiliser différents systèmes de réservation.</p> <p>2. Effectuer des réservations.</p> <p>3. Préparer des documents relatifs aux voyages.</p> <p>4. Assurer le suivi du dossier.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour des entreprises de voyagistes.</li> <li>• Travail individuel avec supervision du chef de produit.</li> <li>• À partir de demandes spécifiques.</li> <li>• En collaboration avec les responsables des autres services.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• À partir des politiques de l'entreprise et de celles des fournisseurs.</li> <li>• À l'aide de systèmes de réservation intégrés et de logiciels.</li> <li>• À l'aide de tableaux de spécifications, de documentation technique et de guides de référence.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Évaluation de la portée et des limites des différents systèmes de réservation.</p> <p>1.2 Vérification systématique des mises à jour des serveurs.</p> <p>1.3 Utilisation de la terminologie appropriée.</p> <p>2.1 Vérification régulière de la disponibilité des produits et des services dans les inventaires.</p> <p>2.2 Vérification auprès des fournisseurs de la tarification en vigueur.</p> <p>2.3 Méthode appropriée d'ouverture du dossier client (agences de voyage).</p> <p>2.4 Exactitude de la saisie de données.</p> <p>2.5 Validation des réservations conformément aux procédures établies et aux règlements tarifaires.</p> <p>2.6 Mise à jour précise des inventaires.</p> <p>2.7 Saisie de notes relatives aux demandes particulières.</p> <p>3.1 Émission des billets.</p> <p>3.2 Répartition des différentes listes de passagers aux agences, aux fournisseurs et à l'administration.</p> <p>3.3 Préparation de l'inventaire des différents services ou des produits offerts.</p> <p>3.4 Répartition des garanties écrites auprès des agences et des fournisseurs.</p> <p>3.5 Émission de bons d'échange.</p> <p>3.6 Transcription de l'itinéraire final des passagers vers la destination.</p> <p>4.1 Rédaction de rapports de vente destinés aux agences, aux fournisseurs et à l'administration.</p> <p>4.2 Suivi du dossier auprès des fournisseurs.</p> <p>4.3 Suivi du dossier auprès des agences de voyage.</p> <p>4.4 Maintien d'un contrôle de qualité à chacune des étapes informatisées.</p> <p>4.5 Validation du calendrier des activités.</p>

## **Compétence 4**

### **Développer des projets et des produits touristiques**

CODE : 010U	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</li> <li>2. Examiner les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.</li> <li>3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</li> <li>1.2 Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions qui favorisent leur exercice.</li> <li>1.3 Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</li> <li>1.4 Étude des liens avec les autres secteurs d'activité économique.</li> <li>1.5 Reconnaissance des possibilités de pratique entrepreneuriale dans le secteur.</li> <li>2.1 Examen des conditions de réalisation et des critères de performance qui se rapportent à chacune des tâches.</li> <li>2.2 Détermination de l'importance relative des tâches.</li> <li>2.3 Mise en relation des étapes du processus de travail avec les tâches des fonctions de travail.</li> <li>2.4 Prise en compte de l'importance de la gestion du temps et du stress.</li> <li>3.1 Établissement des liens entre les habiletés, les comportements et les différentes tâches de la fonction de travail.</li> <li>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</li> </ol>

CODE : 0110	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Superviser une équipe de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionner du personnel bénévole, saisonnier ou permanent.</li> <li>2. Planifier l'animation d'un groupe de travail.</li> <li>3. Coordonner une équipe de travail.</li> <li>4. Assurer l'évaluation et le suivi de la rencontre du groupe de travail.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou seconde.</li> <li>• À partir des directives, des politiques de l'entreprise ou des conventions de travail.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Respect intégral des politiques de l'entreprise.</li> <li>1.2 Application correcte des processus de présélection et de sélection.</li> <li>1.3 Présentation claire des tâches et de leur contexte d'exécution aux personnes intéressées.</li> <li>2.1 Collecte méthodique et traitement judicieux des données.</li> <li>2.2 Choix de techniques appropriées à la conduite de réunions.</li> <li>2.3 Préparation de la documentation pertinente.</li> <li>2.4 Évaluation juste des besoins relatifs à l'organisation de la réunion.</li> <li>3.1 Détermination de méthodes pertinentes de formation et d'encadrement.</li> <li>3.2 Gestion appropriée des conflits.</li> <li>3.3 Appréciation du potentiel et du rendement du personnel.</li> <li>3.4 Respect des règles de l'éthique professionnelle.</li> <li>4.1 Élaboration d'une grille d'évaluation d'activités.</li> <li>4.2 Évaluation de l'adéquation entre l'objectif visé et le résultat obtenu.</li> <li>4.3 Synthèse des résultats de l'évaluation.</li> <li>4.4 Suivi approprié du dossier.</li> </ol>

CODE : 0112	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Établir des liens entre l'offre et la demande en tourisme.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Analyser la spécificité de la demande.</p> <p>2. Analyser l'étendue de l'offre.</p> <p>3. Reconnaître les paramètres d'une offre basée sur l'authenticité.</p> <p>4. Discerner les occasions d'affaires.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail en équipe et en partenariat avec l'industrie.</li> <li>• Travail réalisé avec supervision.</li> <li>• À partir de documentation et de la législation en vigueur.</li> <li>• À l'aide de moyens de communication, de matériel informatique et des nouvelles technologies.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Détermination de l'ensemble des paramètres nécessaires à l'étude éclairée de la demande.</p> <p>1.2 Détermination du profil des différentes clientèles touristiques.</p> <p>1.3 Interprétation appropriée des besoins et des attentes de la clientèle.</p> <p>2.1 Caractérisation des différents produits ou services touristiques au Québec et dans d'autres régions du monde.</p> <p>2.2 Détermination des produits ou services connexes nécessaires à une offre touristique complète.</p> <p>2.3 Reconnaissance des indicateurs de qualité et de performance.</p> <p>2.4 Caractérisation des réseaux de distribution.</p> <p>3.1 Distinction entre une offre authentique et une offre dénaturée.</p> <p>3.2 Respect de l'environnement physique, social et culturel dans l'offre proposée.</p> <p>3.3 Mise en relation des responsabilités sociales et des visées commerciales.</p> <p>3.4 Prise en considération de l'importance de la pérennité dans une offre touristique de qualité.</p> <p>4.1 Examen rigoureux de l'offre et de la demande.</p> <p>4.2 Détermination appropriée d'une offre en fonction des besoins exprimés par la clientèle.</p> <p>4.3 Prise en compte de produits en émergence.</p> <p>4.4 Évaluation du potentiel et de la faisabilité.</p> <p>4.5 Identification des réseaux de distribution à privilégier.</p>

CODE : 0114	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Assurer la qualité de l'offre touristique.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité.</li> <li>2. Identifier les moments de vérité au regard des clientèles cibles.</li> <li>3. Rédiger un cahier de normes propres à l'entreprise.</li> <li>4. Appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans des entreprises touristiques de toutes tailles.</li> <li>• Travail individuel effectué sous supervision.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• En collaboration avec les autres services de l'entreprise et divers intervenants.</li> <li>• À partir de programmes gouvernementaux de certification de qualité ou d'un programme d'assurance qualité d'une entreprise.</li> <li>• À l'aide de matériel informatique, de tableaux de spécifications, de normes et de documentation technique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Définition de la mission qualité.</li> <li>1.2 Formulation et présentation des éléments constituant un modèle d'autoévaluation de la qualité.</li> <li>1.3 Détermination sommaire de la procédure de mobilisation de l'équipe de travail.</li> <li>2.1 Identification des étapes de l'expérience client.</li> <li>2.2 Validation des attentes des clientèles cibles.</li> <li>2.3 Sélection des indices de performance de l'offre.</li> <li>2.4 Élaboration d'un tableau de spécifications portant sur la qualité de l'offre.</li> <li>3.1 Prise en compte de normes en fonction des objectifs de la charte et de la mission.</li> <li>3.2 Rédaction d'un cahier de normes conforme aux standards établis.</li> <li>3.3 Établissement d'un échéancier d'implantation réaliste.</li> <li>4.1 Prise en compte des normes de certification établies.</li> <li>4.2 Application des mesures de contrôle de la qualité.</li> <li>4.3 Recommandations adaptées aux résultats de l'évaluation.</li> </ol>

CODE : 011M	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b> Créer et modifier des forfaits.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualifier la demande.</li> <li>2. Effectuer des recherches.</li> <li>3. Proposer des itinéraires adaptés.</li> <li>4. Établir des coûts.</li> <li>5. Présenter le devis.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour des entreprises de voyagistes.</li> <li>• Travail individuel avec la supervision du chef de produit.</li> <li>• À l'aide de lois et règlements et de tables de conversion internationales.</li> <li>• En se référant à des manuels, à des ouvrages techniques spécialisés et à des guides touristiques.</li> <li>• À l'aide de matériel informatique et de moyens de communication.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Détermination du contexte et des caractéristiques de la demande.</li> <li>1.2 Collecte méthodique d'information pertinente à la demande.</li> <li>1.3 Diagnostic juste quant aux limites de la demande.</li> <li>1.4 Analyse de l'offre concurrentielle et de son évolution.</li> <li>2.1 Détermination de l'objectif du forfait.</li> <li>2.2 Identification des composantes du forfait standard ou sur mesure.</li> <li>2.3 Collecte méthodique d'information actualisée.</li> <li>2.4 Traitement de l'information recueillie.</li> <li>2.5 Identification des fournisseurs potentiels. Comparaison judicieuse de différents produits et de services touristiques existants.</li> <li>3.1 Détermination du circuit sur cartes géographiques.</li> <li>3.2 Calcul précis des distances en fonction de l'itinéraire.</li> <li>3.3 Établissement d'un projet d'itinéraire en tenant compte du forfait désiré.</li> <li>3.4 Vérification des produits et des services possibles selon la catégorie de forfait retenue.</li> <li>3.5 Mise au point des composantes du forfait demandé.</li> <li>4.1 Application de règlements tarifaires.</li> <li>4.2 Application des principes de base de calcul en tarification aérienne domestique et internationale.</li> <li>4.3 Calcul précis des coûts des produits et des services du forfait.</li> <li>4.4 Analyse des ratios coûts/bénéfices pour chaque segment de forfait.</li> <li>4.5 Prise en compte des taxes et des gratuités.</li> <li>5.1 Présentation des composantes du forfait selon le canevas requis.</li> <li>5.2 Établissement de l'itinéraire équilibré.</li> <li>5.3 Ventilation des coûts pour chaque segment du forfait.</li> <li>5.4 Présentation des fiches techniques pour chacun des fournisseurs.</li> <li>5.5 Formulation de recommandations pour les fournisseurs.</li> <li>5.6 Préparation d'une proposition d'entente avec un fournisseur.</li> <li>5.7 Ajustements effectués en vue de la conclusion d'une entente.</li> </ol>

## **Compétence 5**

### **Commercialiser des produits et des services touristiques**

CODE : 010U	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</li> <li>2. Examiner les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.</li> <li>3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</li> <li>1.2 Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions qui favorisent leur exercice.</li> <li>1.3 Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</li> <li>1.4 Étude des liens avec les autres secteurs d'activité économique.</li> <li>1.5 Reconnaissance des possibilités de pratique entrepreneuriale dans le secteur.</li> <li>2.1 Examen des conditions de réalisation et des critères de performance qui se rapportent à chacune des tâches.</li> <li>2.2 Détermination de l'importance relative des tâches.</li> <li>2.3 Mise en relation des étapes du processus de travail avec les tâches des fonctions de travail.</li> <li>2.4 Prise en compte de l'importance de la gestion du temps et du stress.</li> <li>3.1 Établissement des liens entre les habiletés, les comportements et les différentes tâches de la fonction de travail.</li> <li>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</li> </ol>

CODE : 0113	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Utiliser des stratégies de marketing touristique.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyser les besoins de l'entreprise ou de l'organisme.</li> <li>2. Déterminer les objectifs marketing.</li> <li>3. Sélectionner une clientèle cible.</li> <li>4. Définir le marketing mix.</li> <li>5. Élaborer des moyens d'action et de contrôle.</li> <li>6. Rédiger un plan de marketing.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Travail effectué avec supervision.</li> <li>• À l'aide de documentation et de banques de données, de répertoires d'information nationale et internationale, de moyens de communication et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Évaluation juste du marché et de son environnement.</li> <li>1.2 Identification des problèmes et des opportunités.</li> <li>1.3 Sélection appropriée des marchés cibles.</li> <li>1.4 Évaluation de la concurrence en fonction de l'analyse.</li> <li>2.1 Reconnaissance des objectifs généraux de l'entreprise ou de l'organisme.</li> <li>2.2 Choix approprié d'une segmentation de marché.</li> <li>3.1 Caractérisation détaillée de critères socio-économiques et démographiques.</li> <li>3.2 Caractérisation des différents facteurs influençant le comportement du touriste.</li> <li>3.3 Sélection d'un canal de distribution approprié.</li> <li>3.4 Évaluation juste du produit en fonction des besoins de la clientèle cible.</li> <li>4.1 Choix approprié de la politique du produit.</li> <li>4.2 Évaluation du positionnement.</li> <li>4.3 Détermination du prix en fonction de la clientèle cible.</li> <li>4.4 Choix des éléments du mix communicationnel.</li> <li>5.1 Détermination d'un système de contrôle visant la satisfaction de la clientèle.</li> <li>5.2 Évaluation des forces et des lacunes.</li> <li>5.3 Prise en compte du potentiel des ressources humaines.</li> <li>5.4 Évaluation de la qualité de l'environnement.</li> <li>5.5 Repérage de moyens d'actions appropriés à l'entreprise ou à l'organisme.</li> <li>6.1 Caractérisation détaillée des composantes du plan.</li> <li>6.2 Évaluation juste de l'environnement de l'entreprise.</li> <li>6.3 Description des marchés cibles.</li> <li>6.4 Utilisation d'une stratégie de prix.</li> <li>6.5 Utilisation d'une stratégie de distribution.</li> <li>6.6 Utilisation d'une stratégie de communication.</li> <li>6.7 Présentation soignée et concise du plan.</li> </ol>

CODE : 011L	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Utiliser différents systèmes de réservation.</p> <p>2. Effectuer des réservations.</p> <p>3. Préparer des documents relatifs aux voyages.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour des entreprises de voyagistes.</li> <li>• Travail individuel avec supervision du chef de produit.</li> <li>• À partir de demandes spécifiques.</li> <li>• En collaboration avec les responsables des autres services.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• À partir des politiques de l'entreprise et de celles des fournisseurs.</li> <li>• À l'aide de systèmes de réservation intégrés et de logiciels.</li> <li>• À l'aide de tableaux de spécifications, de documentation technique et de guides de référence.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Évaluation de la portée et des limites des différents systèmes de réservation.</p> <p>1.2 Vérification systématique des mises à jour des serveurs.</p> <p>1.3 Utilisation de la terminologie appropriée.</p> <p>2.1 Vérification régulière de la disponibilité des produits et des services dans les inventaires.</p> <p>2.2 Vérification auprès des fournisseurs de la tarification en vigueur.</p> <p>2.3 Méthode appropriée d'ouverture du dossier client (agences de voyage).</p> <p>2.4 Exactitude de la saisie de données.</p> <p>2.5 Validation des réservations conformément aux procédures établies et aux règlements tarifaires.</p> <p>2.6 Mise à jour précise des inventaires.</p> <p>2.7 Saisie de notes relatives aux demandes particulières.</p> <p>3.1 Émission des billets.</p> <p>3.2 Répartition des différentes listes de passagers aux agences, aux fournisseurs et à l'administration.</p> <p>3.3 Préparation de l'inventaire des différents services ou des produits offerts.</p> <p>3.4 Répartition des garanties écrites auprès des agences et des fournisseurs.</p> <p>3.5 Émission de bons d'échange.</p> <p>3.6 Transcription de l'itinéraire final des passagers vers la destination.</p>

CODE : 011L	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>4. Assurer le suivi du dossier.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <p>4.1 Rédaction de rapports de vente destinés aux agences, aux fournisseurs et à l'administration.</p> <p>4.2 Suivi du dossier auprès des fournisseurs.</p> <p>4.3 Suivi du dossier auprès des agences de voyage.</p> <p>4.4 Maintien d'un contrôle de qualité à chacune des étapes informatisées.</p> <p>4.5 Validation du calendrier des activités.</p>

CODE : 011N	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Promouvoir les produits et les services de voyagistes.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participer à l'élaboration d'outils promotionnels.</li> <li>2. Rédiger des textes de présentation.</li> <li>3. Organiser une présentation publique.</li> <li>4. Participer à la vente d'un produit.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel effectué avec supervision.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• À l'aide de matériel informatique et de moyens de communication.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Rédaction d'un appel d'offres.</li> <li>1.2 Détermination des objectifs promotionnels.</li> <li>1.3 Établissement des critères pour le choix des fournisseurs.</li> <li>1.4 Sélection de moyens promotionnels appropriés.</li> <li>1.5 Mise en évidence des avantages et inconvénients de chaque support promotionnel.</li> <li>2.1 Définition des concepts clés utilisés pour la rédaction de brochures et de textes publicitaires.</li> <li>2.2 Rédaction de textes appropriés à une présentation publique.</li> <li>2.3 Montage d'une page Web.</li> <li>2.4 Sélection justifiée de matériel visuel.</li> <li>3.1 Détermination d'objectifs réalistes pour une présentation publique innovatrice.</li> <li>3.2 Estimation des coûts quant aux ressources matérielles, humaines et financières.</li> <li>3.3 Établissement d'un échéancier précis.</li> <li>3.4 Établissement d'une liste des personnes et organismes intéressés à l'événement.</li> <li>3.5 Sélection de moyens promotionnels efficaces.</li> <li>3.6 Rédaction du scénario de la présentation.</li> <li>3.7 Choix judicieux des méthodes de suivi jusqu'à la tenue de l'événement.</li> <li>4.1 Élaboration d'un scénario de vente pour un produit particulier.</li> <li>4.2 Préparation d'un contenu adéquat pour un document de vente.</li> <li>4.3 Élaboration d'un cartable de vente.</li> <li>4.4 Sélection et préparation du matériel de voyage et des produits complémentaires.</li> <li>4.5 Détermination des besoins matériels lors d'événements promotionnels.</li> </ol>

CODE : 0116	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Effectuer des transactions commerciales.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traiter l'information sur les produits, les services et les clientèles visées.</li> <li>2. Prendre contact avec la clientèle actuelle et potentielle.</li> <li>3. Effectuer des ventes.</li> <li>4. Clore les transactions.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle, en langue seconde ou étrangère.</li> <li>• Dans des situations réelles de vente ou de négociation au comptoir, au bureau et au cours d'événements promotionnels.</li> <li>• À partir de la législation en vigueur.</li> <li>• À partir des politiques et procédures de l'entreprise.</li> <li>• À l'aide de documents d'information, d'outils promotionnels, de moyens de communication et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Collecte d'information appropriée sur les composantes du produit et du service.</li> <li>1.2 Utilisation efficace des techniques de prospection directe et indirecte.</li> <li>1.3 Élaboration soignée du cartable de vente incluant l'argumentaire de vente.</li> <li>1.4 Consignation de l'information dans les fiches clients et prospectés.</li> <li>1.5 Détermination de volumes de vente réalistes.</li> <li>2.1 Préparation psychologique et présentation appropriée.</li> <li>2.2 Planification budgétaire et matérielle adéquate.</li> <li>2.3 Détermination du style de cliente ou de client.</li> <li>2.4 Communications verbales et non verbales adaptées à la situation.</li> <li>3.1 Argumentation appropriée.</li> <li>3.2 Traitement efficace des objections.</li> <li>3.3 Actions promotionnelles efficaces.</li> <li>3.4 Négociation de contrats ou d'ententes.</li> <li>4.1 Application des règles de clôture ou de fermeture de la vente.</li> <li>4.2 Respect des règles applicables à la façon de prendre congé après une rencontre menant ou non à une vente.</li> <li>4.3 Facturation précise, détaillée et dans les délais impartis.</li> <li>4.4 Application des procédures de dépôt et d'annulation conforme à la politique de l'entreprise.</li> <li>4.5 Respect de la législation et des conventions régissant l'industrie touristique.</li> </ol>

Éléments de l'objectif	Critères de performance
5. Assurer le suivi.	5.1 Transmission de l'information aux personnes concernées. 5.2 Émission des documents dans les délais fixés. 5.3 Rédaction soignée du rapport de vente. 5.4 Sélection d'actions appropriées de représentation et de fidélisation. 5.5 Évaluation des actions promotionnelles. 5.6 Mise à jour méthodique des fichiers clients.
6. Rechercher des commanditaires.	6.1 Adéquation entre l'événement et le choix des commanditaires. 6.2 Mise en forme d'un argumentaire pertinent. 6.3 Élaboration de l'étude d'impact. 6.4 Précisions claires et détaillées des retombées pour les commanditaires. 6.5 Élaboration soignée et structurée des dossiers des commanditaires.

CODE : 0111	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Traiter des affaires en langue seconde.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Informer des clientèles.</p> <p>2. Transiger avec des clientèles ou des fournisseurs.</p> <p>3. Rédiger des documents administratifs.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel.</li> <li>• En rapport avec des transactions liées au tourisme.</li> <li>• En relation avec différents fournisseurs.</li> <li>• Avec une personne ou un groupe.</li> <li>• À l'aide du téléphone, de documentation et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Prise de contact efficace avec la clientèle.</p> <p>1.2 Identification juste des besoins.</p> <p>1.3 Transmission claire de l'information.</p> <p>1.4 Utilisation de la terminologie appropriée.</p> <p>1.5 Vérification de l'efficacité de la communication.</p> <p>2.1 Interprétation juste de l'offre ou de la demande.</p> <p>2.2 Proposition articulée de l'offre ou de la demande.</p> <p>2.3 Argumentation judicieuse.</p> <p>2.4 Ententes conformes aux besoins.</p> <p>3.1 Consignation claire de l'information.</p> <p>3.2 Emploi approprié de la terminologie du tourisme.</p> <p>3.3 Respect des règles de l'orthographe et de la syntaxe.</p>

CODE : 0119	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Identifier les tendances du tourisme international.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconnaître les changements sociaux susceptibles d'influer sur le tourisme.</li> <li>2. Reconnaître les tendances en matière de consommation et de commercialisation.</li> <li>3. Établir des liens entre les tendances et les changements à entrevoir dans le milieu touristique.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langues maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• En collaboration avec les autres services de l'entreprise et diverses personnes.</li> <li>• À l'aide de documentation, de matériel informatique et de nouvelles technologies.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Identification de changements sociaux majeurs.</li> <li>1.2 Prise en considération de l'évolution des valeurs et du style de vie des populations.</li> <li>1.3 Examen de l'impact démographique sur les pratiques touristiques.</li> <li>2.1 Détermination d'éléments d'analyse pertinents.</li> <li>2.2 Justification des tendances actuelles du tourisme au niveau national et international.</li> <li>2.3 Prise en compte de l'évolution technologique, notamment dans les transports.</li> <li>2.4 Identification des produits en émergence.</li> <li>3.1 Lecture éclairée de la dynamique des marchés.</li> <li>3.2 Prise en considération de critères d'analyse prospective.</li> <li>3.3 Évaluation des impacts et justification des modifications à prévoir.</li> </ol>

## **Compétence 6**

### **Animer et guider des clientèles touristiques**

CODE : 010U	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice.</li> <li>2. Examiner les tâches et les opérations liées aux fonctions de travail.</li> <li>3. Examiner les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de la fonction de travail.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</li> <li>1.2 Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions qui favorisent leur exercice.</li> <li>1.3 Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</li> <li>1.4 Étude des liens avec les autres secteurs d'activité économique.</li> <li>1.5 Reconnaissance des possibilités de pratique entrepreneuriale dans le secteur.</li> <li>2.1 Examen des conditions de réalisation et des critères de performance qui se rapportent à chacune des tâches.</li> <li>2.2 Détermination de l'importance relative des tâches.</li> <li>2.3 Mise en relation des étapes du processus de travail avec les tâches des fonctions de travail.</li> <li>2.4 Prise en compte de l'importance de la gestion du temps et du stress.</li> <li>3.1 Établissement des liens entre les habiletés, les comportements et les différentes tâches de la fonction de travail.</li> <li>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</li> </ol>

CODE : 010V	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Établir des relations professionnelles en tourisme.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <p>1. Accueillir la clientèle touristique.</p> <p>2. Intervenir dans des situations qui exigent le respect de protocole.</p> <p>3. Interagir avec différents intervenants dans un milieu de travail.</p> <p>4. Intervenir dans des situations conflictuelles.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel ou en équipe.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Travail auprès des clientèles étrangères.</li> <li>• À l'aide de moyens de communication, particulièrement du téléphone.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <p>1.1 Manifestation de respect des règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.</p> <p>1.2 Démonstration d'empathie, de dynamisme, d'ouverture et de disponibilité.</p> <p>1.3 Détermination exacte du besoin de la clientèle.</p> <p>1.4 Établissement des liens entre les messages verbaux et non verbaux.</p> <p>1.5 Exploitation appropriée des étapes du processus d'accueil et du service à la clientèle.</p> <p>2.1 Repérage précis des normes à respecter en affaires et selon les différences culturelles (us et coutumes).</p> <p>2.2 Utilisation de protocole international dans ses domaines d'application.</p> <p>2.3 Mise en séquence logique des normes protocolaires liées à l'accueil.</p> <p>3.1 Application correcte des techniques d'une communication téléphonique.</p> <p>3.2 Utilisation efficace du langage des affaires.</p> <p>3.3 Détermination d'une procédure reliée à l'accueil ou aux réservations téléphoniques.</p> <p>3.4 Exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation.</p> <p>4.1 Manifestation d'attitudes sécurisantes et réconfortantes.</p> <p>4.2 Détermination pertinente des besoins des ressources et des sources de conflits.</p> <p>4.3 Reconnaissance des limites de son intervention.</p> <p>4.4 Évaluation de la pertinence de référer le client ou la cliente à un supérieur hiérarchique.</p>

CODE : 010W	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Communiquer de l'information à caractère géographique.</li> <li>2. Communiquer de l'information à caractère historique.</li> <li>3. Communiquer de l'information à caractère culturel.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail individuel.</li> <li>• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.</li> <li>• Avec une personne ou un groupe.</li> <li>• À l'aide de cartes géographiques, de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Inventaire représentatif d'éléments de géographie physique, humaine, économique et de sciences naturelles.</li> <li>1.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre.</li> <li>1.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle.</li> <li>1.4 Prise en compte du découpage administratif des régions.</li> <li>1.5 Localisation juste des principaux éléments géographiques.</li> <li>1.6 Distinction entre les effets positifs et négatifs des principales activités humaines sur l'environnement.</li> <li>2.1 Inventaire représentatif d'éléments historiques.</li> <li>2.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre.</li> <li>2.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle.</li> <li>2.4 Reconnaissance des paramètres liés à l'occupation du territoire.</li> <li>3.1 Inventaire d'éléments représentatifs de la culture.</li> <li>3.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre.</li> <li>3.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle.</li> <li>3.4 Caractérisation de la législation en vigueur au niveau national.</li> <li>3.5 Prise en compte de l'apport des communautés ethniques dans l'identité culturelle nationale.</li> <li>3.6 Présentation des principaux éléments de la gastronomie régionale.</li> </ol>

<b>Éléments de l'objectif</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>4. Communiquer de l'information sur les principaux points d'intérêt régionaux et nationaux.</p>	<p>4.1 Inventaire de points d'intérêt touristique qui caractérisent la région.  4.2 Sélection des renseignements à transmettre.  4.3 Interprétation judicieuse de l'information.  4.4 Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.  4.5 Localisation géographique précise des principaux points d'intérêt touristique.</p>
<p>5. Traiter l'information relative à différents événements de l'actualité régionale et nationale.</p>	<p>5.1 Analyse critique des éléments clés de l'actualité.  5.2 Prise en compte du contexte géographique, historique, sociologique, économique ou politique de l'événement.  5.3 Évaluation appropriée des événements sur les déplacements à caractère touristique.  5.4 Échange respectueux et nuancé de l'information.</p>

CODE : 0118	
OBJECTIF	STANDARD
<p><b>Énoncé de l'objectif</b></p> <p>Communiquer dans une troisième langue.</p> <p><b>Éléments de l'objectif</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisir le sens de messages oraux et écrits.</li> <li>2. Exprimer oralement des messages.</li> <li>3. Entretenir une conversation sur des sujets familiers.</li> </ol>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de conversations sur des sujets familiers.</li> <li>• Dans le cadre d'échanges de personne à personne ou dans un groupe.</li> <li>• À l'aide de documentation générale et d'ouvrages spécialisés.</li> </ul> <p><b>Critères de performance</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Reconnaissance du sens général des messages.</li> <li>1.2 Association de liens logiques entre les éléments du message.</li> <li>2.1 Utilisation appropriée du vocabulaire spécifique.</li> <li>2.2 Application des règles de grammaire de base.</li> <li>2.3 Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples.</li> <li>3.1 Prononciation intelligible.</li> <li>3.2 Inflection de la voix pour tenir compte de la langue apprise.</li> <li>3.3 Cohérence des messages verbaux.</li> <li>3.4 Utilisation convenable des structures de la langue.</li> </ol>

## **Section 6**

### **Descriptions institutionnelles des cours de la formation spécifique du programme**

## Session 1

Techniques de tourisme, 414.AO				
412 A13 MO	<b>RÉALISATION DE DOCUMENTS DANS UN ENVIRONNEMENT GRAPHIQUE</b>	Pondération 1-2-2	Unités 1 2/3	Session 1
<b>Département :</b> Techniques de bureautique				
<b>Préalables à ce cours :</b> Aucun		<b>Ce cours est préalable à :</b> Aucun		
<b>Compétence visée :</b> Réaliser les opérations courantes du secteur touristique				

#### Cours contribuant au développement de la compétence

N° de cours	Titres de cours	Sessions
412 A13 MO	Réalisation de documents dans un environnement graphique	1
414 104 MO	Choix professionnel	4
414 115 MO	Stage I	4
414 203 MO	Outils de communication	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 204 MO	Systèmes de réservations informatisées	5
414 224 MO	Opérations courantes	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6
414 233 MO	Systèmes de gestion de circuits touristiques	6

**Objectif ministériel atteint :** 010Y-Réaliser des opérations administratives (p)<sup>1</sup>

#### Les 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 significatifs vis-à-vis des contenus liés aux cours de la première session en Techniques de tourisme. Ces contenus proviendront des cours *Potentiel International I*, *Régions urbaines* et *Choix professionnel*.

#### Contexte d'apprentissage :

Exposés, démonstrations et réalisation de travaux pratiques en classe.

#### Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Gérer les documents et les dossiers.
- Utiliser les fonctions de mise en page d'un traitement de texte.
- Appliquer les techniques de mise en page pour la production des différents travaux en *Techniques de tourisme*.

<sup>1</sup> (c) : atteinte complète de l'objectif ministériel.

(p) : atteinte partielle de l'objectif ministériel.

<b>Contenu<sup>2</sup></b>	
<p><b>Savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation des différentes fonctions d'un logiciel de traitement de texte :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- introduction des différentes fonctions du logiciel de traitement de texte <i>Word</i>.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Savoir faire ou agir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Classement et archivage appropriés :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des disquettes : formater et copier.</li> <li>- Gestion des répertoires : créer, visualiser, renommer, détruire, copier et déplacer.</li> <li>- Gestion des fichiers : trier, ouvrir, supprimer, renommer, déplacer, copier et sélectionner.</li> </ul> </li> <li>▪ Utilisation des différentes fonctions du logiciel de traitement de texte <i>Word</i> :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- modes d'affichage et impression; mise en forme des caractères;</li> <li>- mise en forme des paragraphes;</li> <li>- mise en forme des pages;</li> <li>- outils d'aide à la rédaction;</li> <li>- création et modification de tableaux;</li> <li>- insertion et modification de lignes, de formes et d'images;</li> <li>- présentation de textes sous forme de colonnes.</li> </ul> </li> <li>▪ Rédaction de la correspondance administrative selon les règles.</li> <li>▪ Présentation matérielle de travaux académiques (en lien avec les cours de <i>Techniques de tourisme</i>) :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- tableau simple;</li> <li>- page-titre;</li> <li>- notes de bas de page;</li> <li>- notes de fin de document;</li> <li>- table des matières;</li> <li>- bibliographie;</li> <li>- insertion d'images;</li> <li>- impression de textes;</li> <li>- différents types de curriculum vitae, de lettres de présentation et de bordereaux de transmission de télécopie;</li> <li>- rubriques de courriel.</li> </ul> </li> <li>▪ Utilisation de formules d'usage.</li> </ul>
<p><b>Performance finale attendue de l'élève :</b></p> <p>Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utiliser, en lien avec les cours de première session de <i>Techniques de tourisme</i>, les applications possibles d'un logiciel de traitement de texte.</li> </ul>	<p><b>Tâche intégratrice :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ réalisation d'un C.V. et d'une lettre de présentation.</li> </ul>

<sup>2</sup> Les enseignants peuvent se référer aux documents de travail du programme pour avoir davantage de précisions quant aux contenus des cours.



## Contenu

<p><b>Savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identification des composantes du programme en tourisme, des liens entre les compétences et les cours ainsi que l'importance des préalables dans le cheminement académique.</li> <li>▪ Connaissance des règles et des modalités qui ont cours dans le programme de tourisme (remise de travaux, travaux d'équipe, etc.).</li> <li>▪ Examen de la spécificité de l'industrie touristique dans un contexte national, international et dans une perspective historique.</li> <li>▪ Histoire du tourisme et son évolution, au Québec et dans le monde, de l'Antiquité à nos jours.</li> <li>▪ Examen des caractéristiques générales des fonctions de travail et des conditions qui favorisent leur exercice.</li> <li>▪ Vocabulaire de base rattaché au réseau de promotion et de distribution en tourisme.</li> </ul>	<p><b>Savoir faire ou agir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des règles d'éthique :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- par exemple : plagiat, respect du copyright, etc.</li> </ul> </li> <li>▪ Collecte d'information pertinente relative à l'objet de la recherche.</li> <li>▪ Utilisation efficace des ressources documentaires :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des ressources documentaires à l'interne et à l'externe : bibliothèque, services gouvernementaux, associations, etc.</li> <li>- Familiarisation avec les différents outils utilisés dans l'industrie et le vocabulaire de base : livres de référence, dictionnaires, guides touristiques, brochures, dépliants, etc.</li> <li>- Application de la méthodologie du travail en tourisme.</li> </ul> </li> <li>▪ Tri judicieux de l'information recueillie.</li> </ul>
<p><b>Performance finale attendue de l'élève :</b>            Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconnaître les possibilités offertes par l'industrie touristique.</li> <li>▪ Découvrir ses intérêts et aptitudes à l'égard des métiers du tourisme.</li> <li>▪ Utiliser des outils fondamentaux qui seront actualisés dans les cours ultérieurs.</li> </ul>	<p><b>Tâche intégratrice :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>

Techniques de tourisme, 414.AO			
414 113 MO	POTENTIEL INTERNATIONAL I	Pondération	Unités Session
Département : Techniques de tourisme		2-1-2	1 2/3 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 : Dispenser de l'information touristique			

### Cours contribuant au développement de la compétence

N° de cours	Titres de cours	Sessions
414 104 MO	Choix professionnel	1
<b>414 113 MO</b>	<b>Potentiel international I</b>	<b>1</b>
414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec	1
414 143 MO	Offre touristique	2
414 153 MO	Potentiel touristique européen	2
414 163 MO	Régions du Québec	2
414 ESD 03	Techniques d'accueil	2
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 193 MO	Potentiel international II	4
414 213 MO	Potentiel des destinations soleil	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6
<b>Objectifs ministériels atteints :</b>		
010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde		(p)
010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique		(p)

### Les 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<sup>3</sup> (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.

<sup>3</sup> Ces critères sont décrits à la p. 103.

---

**Objectifs d'apprentissage :**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Identifier les flux touristiques.
- Effectuer des travaux avec des cartes et des atlas dans un contexte touristique.
- Évaluer le potentiel touristique d'un pays et/ou d'une région du monde.

---

**Contenu**

---

**Savoir :**

- Caractérisation des clientèles par rapport aux principales destinations touristiques.
- Caractérisation des régions touristiques et des flux touristiques.
- Identification des particularités biophysiques.
- Identification des particularités socioculturelles.
- Identification des principales régions ainsi que des principaux pôles et points d'intérêt touristiques du monde en utilisant adéquatement différentes sources d'information : cartes, atlas, guides de voyage, vidéos, CD-ROM, Internet, outils de référence généraux.
- Identification des effets du tourisme sur les populations locales.
- Identification précise des éléments pouvant compromettre la sécurité des clientèles.
- Détermination de l'ensemble des paramètres inhérents à la qualité des principales régions touristiques dans le monde.
  - Critères permettant l'évaluation du potentiel touristique. (Voir page 104 pour la liste des critères).

**Savoir faire ou agir :**

- Localisation géographique précise des principales régions touristiques dans le monde.
- Repérage des principales zones d'échanges commerciaux.
  - Exercices à l'aide de cartes.
- Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.
  - Exercices à l'aide de cartes.
- Vérification de l'accessibilité des régions touristiques.
- Application des critères dans des exercices concrets. (Voir page 104 pour la liste des critères).
- Analyse simple à l'aide des critères et présentation d'un travail.
- Collecte d'information pertinente relative à l'objet de la recherche.
- Utilisation efficace des ressources documentaires.
- Analyse critique de l'information colligée.
  - Effectuer et présenter une recherche.

---

**Performance finale attendue de l'élève :**

Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :

- 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.

---

**Critères ou indicateurs de performance :**

- cette capacité sera vérifiée par une évaluation à partir de cartes, de travaux individuels et en équipe.

**Techniques de tourisme, 414.AO**

<b>414 123 MO</b>	<b>TECHNIQUES D'ANIMATION</b>	<b>Pondération</b>	<b>Unités</b>	<b>Session</b>
<b>Département :</b> Techniques de tourisme		1-2-2	1 2/3	1

**Préalables à ce cours :** Aucun**Ce cours est préalable à :** Aucun**Compétences visées :** Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique  
Animer et guider des clientèles touristiques**Cours contribuant au développement des compétences**

<b>N° de cours</b>	<b>Titres de cours</b>	<b>Sessions</b>
414 104 MO	Choix professionnel	1
<b>414 123 MO</b>	<b>Techniques d'animation</b>	<b>1</b>
387 A13 MO	Cultures et sociétés	2
414 ESD 03	Techniques d'accueil	2
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
60X ESX 03	Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) Espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6

**Objectif ministériel atteint :** 010V- Établir des relations professionnelles en tourisme (p)**Les 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).

**Objectifs d'apprentissage**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Prendre la parole en public.
- Distinguer les composantes de l'animation.
- Utiliser efficacement les outils de l'animateur.
- Élaborer et réaliser différentes activités d'animation.

**Contenu**

<p><b>Savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Établissement des liens entre les messages verbaux et non verbaux.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concept de la communication; rétroaction; communication verbale et non verbale adéquate et niveau de langage adapté aux situations.</li> </ul> </li> <li>▪ Connaissance de la dynamique de groupes et application dans un contexte touristique.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Types de participants selon : leurs caractéristiques, leur degré de participation et leurs interventions possibles.</li> <li>- Types de groupes et leurs dynamiques: hostile, neutre, indécis, informé, favorable, etc.;</li> <li>- Types d'animateurs : laisser-faire, régulateur, autoritaire, compromis, participatif. Connaissance du rôle et de l'importance de l'animateur.</li> </ul> </li> <li>▪ Connaissances des outils de l'animateur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Support technique : tableaux, table Elmo, lutrin, rétroprojecteur, projecteur, magnétophone, magnétoscope, microphone, projecteur à diapositives, etc.</li> <li>- Autres supports : costumes, décors, accessoires, etc.</li> </ul> </li> <li>▪ Détermination exacte des besoins de la clientèle.</li> <li>▪ Identification des différentes techniques d'animation: 3D, théâtrale, de divertissement, réunion, etc.</li> <li>▪ Contenu et transmission du message.</li> <li>▪ Étapes à suivre pour l'élaboration d'une animation.</li> <li>▪ Détermination juste des ressources nécessaires à l'activité.</li> <li>▪ Prise en considération des coûts des ressources extérieures à l'entreprise.</li> <li>▪ Évaluation de l'animation.</li> <li>▪ Détermination d'une méthode d'évaluation de l'activité.</li> <li>▪ Évaluation du degré de satisfaction du groupe.</li> <li>▪ Choix pertinent des changements à apporter.</li> </ul>	<p><b>Savoir faire ou agir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisation efficace du langage des affaires.</li> <li>▪ Exercices de prononciation, de respiration, de posture, d'utilisation de l'espace et de prises de parole en public.</li> <li>▪ Démonstrations, simulations, jeux et jeux de rôle.</li> <li>▪ Observation d'animateurs professionnels dans leur milieu de travail (visites).</li> <li>▪ Caractérisation appropriée des styles d'individus et de la dynamique des groupes.</li> <li>▪ Utilisation de supports techniques et autres.</li> <li>▪ Démonstration d'empathie, de dynamisme, d'ouverture et de disponibilité.</li> <li>▪ Techniques de créativité : remue-méninges, etc.</li> <li>▪ Organisation et réalisation d'activités d'animation simples, en classe.</li> <li>▪ Préparation d'un programme d'animation adapté aux besoins.</li> <li>▪ Mise en séquence logique du scénario retenu.</li> <li>▪ Expérimentation des différentes techniques d'animation: 3D, théâtrale, divertissement, réunion, etc.</li> <li>▪ Manifestation d'attitudes sécurisantes et réconfortantes.</li> <li>▪ Établissement d'une communication efficace avec son auditoire.</li> <li>▪ Utilisation judicieuse des techniques de communication et d'animation.</li> <li>▪ Prise en compte de son propre style de leadership.</li> <li>▪ Élaboration de fiches aide-mémoire (ressources humaines, financières, scénario, etc.) et de fiches d'évaluation.</li> </ul>
<p><b>Tâche intégratrice :</b></p> <p>Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ élaborer et réaliser une activité d'animation.</li> </ul>	<p><b>Critères ou indicateurs de performance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cette capacité sera vérifiée par une animation qui inclut : la prise de parole en public, l'utilisation adéquate d'outils de l'animateur, la réalisation d'une fiche aide-mémoire et l'autoévaluation de l'animation.</li> </ul>

**Techniques de tourisme, 414.AO**

<b>414 133 MO</b>	<b>POTENTIEL DES RÉGIONS URBAINES DU QUÉBEC</b>	<b>Pondération</b>	<b>Unités</b>	<b>Session</b>
		2-1-2	1 2/3	1

**Département** Techniques de tourisme

:

**Préalables à ce cours** : Aucun | **Ce cours est préalable à** : 414 214 MO-Potentiel touristique du Québec

**Compétence visée** : Dispenser de l'information touristique

**Cours contribuant au développement de la compétence**

<b>N° de cours</b>	<b>Titres de cours</b>	<b>Sessions</b>
414 104 MO	Choix professionnel	1
414 113 MO	Potentiel international I	1
<b>414 133 MO</b>	<b>Potentiel des régions urbaines du Québec</b>	<b>1</b>
414 143 MO	Offre touristique	2
414 153 MO	Potentiel touristique européen	2
414 163 MO	Régions du Québec	2
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 193 MO	Potentiel international II	4
414 213 MO	Potentiel des destinations soleil	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6

**Objectif ministériel atteint** : 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national (p)

**Les 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.

---

**Objectifs d'apprentissage**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Reconnaître le potentiel touristique des régions urbaines du Québec et de l'Ontario (Québec, Montréal, Ottawa/Gatineau, Kingston, Toronto et Niagara).
- Identifier, situer et hiérarchiser les grands attraits touristiques de ces régions.
- Situer les points d'intérêt urbains dans leur contexte historique, socio-économique et culturel.

---

**Contenu**

---

**Savoir :**

- Inventaire de points d'intérêt touristique qui caractérisent la région :
  - connaissance des principaux points d'intérêt, localisation, histoire, hiérarchisation;
  - connaissance des principaux lieux d'hébergement et de restauration;
  - forces et faiblesses des régions urbaines;
  - impact des séjours urbains.
- Caractéristiques et éléments architecturaux particuliers (édifices, escaliers, pignons, etc.).
- Inventaire représentatif d'éléments de géographie physique, humaine, économique et de sciences naturelles :
  - population, superficie, climat, secteurs et quartiers, accessibilité (avion, train, autobus, bateau), industries principales, moteurs économiques, parcs et espaces naturels.
- Inventaire représentatif d'éléments historiques :
  - guerres, crises, moments historiques et personnages historiques.
- Reconnaissance des paramètres liés à l'occupation du territoire :
  - exploration du territoire, fondation, colonisation, développement, avenir.
- Inventaire d'éléments représentatifs de la culture :
  - langues, religions, contexte social et culturel, fêtes et festivals.
- Prise en compte de l'apport des communautés ethniques dans l'identité culturelle nationale :
  - immigration, quartiers ethniques, contexte social et culturel.
- Présentation des principaux éléments de la gastronomie régionale :
  - cuisine régionale, cuisine du terroir.

**Savoir faire ou agir :**

- Sélection des renseignements à transmettre.
- Interprétation judicieuse de l'information.
- Potentiels et points d'intérêt des régions urbaines : Québec, Montréal, Ottawa/Gatineau, Kingston, Toronto et Niagara.
- Tri judicieux des renseignements à transmettre.
- Recherches dans des documents spécialisés et de référence.
- Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.
- Localisation géographique précise des principaux points d'intérêt touristique.
- Localisation juste des principaux éléments géographiques :
  - grands axes routiers, principaux cours d'eau, topographie.

---

**Performance finale attendue de l'élève :**

Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où 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.

---

**Tâche intégratrice :**

- travaux pratiques sur le terrain, travaux à l'aide de cartes et travaux de recherche.

## Session 2

**Techniques de tourisme, 414.AO****387 A13 MO CULTURES ET SOCIÉTÉS** **Pondération** **Unités** **Session****Département :** Sciences sociales (Sociologie) 2-1-2 1 2/3 2**Préalables à ce cours :** Aucun**Ce cours est préalable à :** Aucun**Compétences visées :** Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique  
Animer et guider des clientèles touristiques**Cours contribuant au développement des compétences**

N° de cours	Titres de cours	Sessions
414 104 MO	Choix professionnel	1
414 123 MO	Techniques d'animation	1
414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec	1
<b>387 A13 MO</b>	<b>Cultures et sociétés</b>	<b>2</b>
414 163 MO	Régions du Québec	2
414 ESD 03	Techniques d'accueil	2
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
60X ESX 03	Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) Espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6

**Objectif ministériel atteint :** 010V-Établir des relations professionnelles en tourisme (p)**Les 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, sera prévu dans ce cours.

**Objectifs d'apprentissage**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Définir la notion de culture, son rôle et sa fonction, le patrimoine culturel et situer les différentes cultures.
- Définir les notions sociologiques en lien avec la communication interculturelle et ses principaux obstacles.
- Développer la capacité de communiquer avec des personnes appartenant à différents milieux culturels en établissant une éthique de la rencontre interculturelle.

**Contenu**

<p><b>Savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Connaissance de cultures et de civilisations actuelles ou passées.</li> <li>▪ Connaissance des valeurs de son système culturel ainsi que celles d'autres systèmes culturels :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualification des valeurs de son système d'appartenance;</li> <li>- identification des règles de conduite adoptées par différentes cultures.</li> </ul> </li> <li>▪ Définition et application à plusieurs sociétés des composantes de la culture : valeurs, croyances, rituels, idéologies, symboles, langage, communication non-verbale, temps et espace.</li> <li>▪ Présentation des principales fonctions de la culture dans la société : fonctions de singularisation et d'universalisation.</li> <li>▪ Caractérisation des sociétés modernes et traditionnelles, types de tourisme et impacts sur ces sociétés.</li> <li>▪ Identification des différentes manières dont s'exprime le choc culturel.</li> <li>▪ Connaissance des éléments culturels pouvant compromettre le dialogue avec diverses clientèles.</li> </ul>	<p><b>Savoir faire ou agir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manifestation de respect des règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.</li> <li>▪ Démonstration d'empathie, de dynamisme, d'ouverture et de disponibilité.</li> <li>▪ Comparaison des valeurs de son système culturel avec d'autres systèmes culturels :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- démonstration d'ouverture et de discernement par rapport à d'autres systèmes de valeurs;</li> <li>- exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation;</li> <li>- collecte appropriée de l'information disponible sur différents peuples et civilisations;</li> <li>- sélection des éléments qui se rapportent aux objectifs poursuivis;</li> <li>- interprétation adaptée d'éléments sociologiques.</li> </ul> </li> <li>▪ Détermination exacte du besoin de la clientèle.</li> <li>▪ Application de la méthode sociologique pour entrer en contact avec différentes cultures : monographie, récits de vie, observation participante et analyse de contenu.</li> <li>▪ Exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation.</li> <li>▪ Évaluation de ses limites en fonction de relations entre le visiteur et le visité :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérage précis des éléments culturels pouvant compromettre le dialogue avec diverses clientèles;</li> <li>- prise en considération des limites de son adaptabilité à certaines clientèles.</li> </ul> </li> <li>▪ Manifestation d'attitudes sécurisantes et réconfortantes.</li> <li>▪ Identification des attitudes de résistance à la communication interculturelle, développement d'une éthique de la communication et mise en contact avec un groupe ethnique autre que le sien.</li> </ul>
<p><b>Performance finale attendue de l'élève :</b>          Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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 d'en communiquer le résultat.</li> </ul>	<p><b>Tâche intégratrice :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ travail pratique de type monographique sur l'analyse d'un phénomène de communication interculturelle selon la perspective et la démarche sociologiques proposées.</li> </ul>

**Techniques de tourisme, 414.AO**

<b>414 ESD 03</b>	<b>TECHNIQUES D'ACCUEIL</b>	<b>Pondération</b>	<b>Unités</b>	<b>Session</b>
		2-1-2	1 2/3	2

**Département :** Techniques de tourisme

**Préalables à ce cours :** Aucun

**Ce cours est préalable à :**

414 174 MO-Événements et congrès (3<sup>e</sup>)

414 223 MO-Gestion de l'accueil et de l'hébergement (5<sup>e</sup>)

**Compétences visées :** Accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique  
Commercialiser des produits et des services touristiques  
Animer et guider des clientèles touristiques

**Cours contribuant au développement des compétences**

<b>N° de cours</b>	<b>Titres de cours</b>	<b>Sessions</b>
414 104 MO	Choix professionnel	1
414 123 MO	Techniques d'animation	1
387 A13 MO	Cultures et sociétés	2
<b>414 ESD 03</b>	<b>Techniques d'accueil</b>	<b>2</b>
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 173 MO	Clientèle touristique	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
60X ESX 03	Communiquer dans une langue étrangère I (au choix) espagnol (607 ESX 03) ou allemand (609 ESX 03)	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 194 MO	Ventes de produits et services touristiques	4
414 203 MO	Outils de communication	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 204 MO	Systèmes de réservations informatisées	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6
414 233 MO	Systèmes de gestion de circuits touristiques	6

**Objectifs ministériels atteints :** 010V-Établir des relations professionnelles en tourisme (p)  
0111-Traiter des affaires en langue seconde (p)

**Les 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.

---

## Objectifs d'apprentissage

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Reconnaître l'importance de l'accueil et du service à la clientèle.
- Distinguer les standards de qualité de différentes infrastructures touristiques.
- Appliquer des techniques de base liées à l'accueil : en contact direct, en téléphonie et au regard des nouvelles technologies.

---

## Contenu

### Savoir :

- Caractérisation de l'accueil.
- Situer l'importance de l'accueil dans le fait touristique et comme valeur sociétale.
- Initiation aux techniques d'accueil, telles que SPEX, en français et en langue seconde, i.e. contact direct, prise d'appels téléphoniques.

### Savoir faire ou agir :

- Manifestation de respect des règles de politesse, de civisme, d'étiquette et de bienséance.
- Établissement des liens entre les messages verbaux et non verbaux.
- Identification juste des besoins.
- Détermination exacte du besoin de la clientèle.
- Identification des lieux, des activités et des agents d'accueil.
- Démonstration d'empathie, de dynamisme, d'ouverture et de disponibilité.
- Exploitation appropriée des étapes du processus d'accueil et du service à la clientèle :
  - prise de contact efficace avec la clientèle<sup>4</sup>.
  - Identification juste des besoins.
  - Transmission claire de l'information.
  - Utilisation de la terminologie appropriée.
  - Vérification de l'efficacité de la communication.
- Application des standards de qualité liés à l'acquisition d'un niveau de langage, d'attitudes et de comportement formel.
- Utilisation appropriée d'outils d'information touristique (guides et cartes).
- Envoi de télécopies et de courriel.
- Respect d'un code vestimentaire et de présentation de soi (manière de se vêtir et de se tenir).
- Application correcte des techniques d'une communication téléphonique.
- Utilisation efficace du langage des affaires au téléphone.
- Exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation au téléphone.
- Application des règles de présentation, de bienséance, d'étiquette, de politesse et de civisme.
- Reconnaissance des manifestations d'attitudes souhaitables en accueil notamment, l'écoute, l'empathie, le dynamisme, l'ouverture, la disponibilité.
- Manifestation d'attitudes sécurisantes et réconfortantes.
- Reconnaissance des limites de son intervention.
- Prise de contact efficace avec la clientèle.
- Identification juste des besoins.
- Transmission claire de l'information.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Vérification de l'efficacité de la communication.
- Consignation claire de l'information.
- Emploi approprié de la terminologie du tourisme.
- Respect des règles de l'orthographe et de la syntaxe.

---

<sup>4</sup> Nous avons repris les critères de performance de l'objectif ministériel *Traiter des affaires en langue seconde*.

<b>Performance finale attendue de l'élève :</b> Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ appliquer l'ensemble d'une méthode d'accueil.</li></ul>	<b>Tâche intégratrice :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ simulation de méthodes d'accueil.</li></ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Techniques de tourisme, 414.AO****414 143 MO OFFRE TOURISTIQUE** **Pondération** **Unités** **Session**

1-2-2 1 2/3 2

**Département :** Techniques de tourisme**Préalables à ce cours :** Aucun**Ce cours est préalable à :** Aucun**Compétence visée :** Dispenser de l'information touristique**Cours contribuant au développement de la compétence**

<b>N° de cours</b>	<b>Titres de cours</b>	<b>Sessions</b>
414 104 MO	Choix professionnel	1
414 113 MO	Potentiel international I	1
414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec	1
<b>414 143 MO</b>	<b>Offre touristique</b>	<b>2</b>
414 153 MO	Potentiel touristique européen	2
414 163 MO	Régions du Québec	2
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 193 MO	Potentiel international II	4
414 213 MO	Potentiel des destinations soleil	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6

**Objectifs ministériels atteints :** 010Z-Effectuer des recherches à caractère touristique (p)  
0112-Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme (p)**Les 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.

**Objectifs d'apprentissage**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Caractériser les différents services touristiques.
- Identifier les différents produits touristiques.
- Effectuer des recherches relatives aux services et produits touristiques.

**Contenu**

<p><b>Savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Terminologie et codification.</li> <li>▪ Identification de l'ensemble des services touristiques : transports (aérien, ferroviaire, terrestre et maritime) réguliers et nolisés; hébergement (types d'établissements, plans de repas, systèmes de classification), restauration (catégories et classifications); activités et divertissements; autres services connexes (assurances, formalités douanières, services bancaires, vaccins, etc).</li> <li>▪ Caractérisation des principaux services touristiques à l'intérieur des différents secteurs au Québec, au Canada et à l'étranger.</li> <li>▪ Caractérisation des différents produits ou services touristiques au Québec et dans d'autres régions du monde.</li> <li>▪ Caractérisation des réseaux de distribution.</li> <li>▪ Identification des grands conglomérats internationaux : transporteurs aériens, voyagistes, croisières.</li> <li>▪ Identification des produits prioritaires et en émergence au Québec, au Canada et à l'international : offre de base, offre thématique, offre spécialisée, etc.</li> <li>▪ Détermination des produits ou services connexes nécessaires à une offre touristique complète.</li> </ul>	<p><b>Savoir faire ou agir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des règles d'éthique : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par exemple : plagiat, respect du copyright, etc.</li> </ul> </li> <li>▪ Regroupement judicieux de l'information.</li> <li>▪ Classement des données en fonction des objectifs.</li> <li>▪ Sélection des éléments pertinents aux objectifs poursuivis.</li> <li>▪ Synthèse concise des résultats.</li> <li>▪ Utilisation d'une terminologie appropriée.</li> <li>▪ Prise en compte des règles de rédaction.</li> <li>▪ Communication efficace des résultats.</li> <li>▪ Recherche et compréhension des principaux services touristiques à l'intérieur des différents secteurs au Québec, au Canada et à l'étranger.</li> <li>▪ Détermination des produits ou services connexes nécessaires à une offre touristique complète.</li> <li>▪ Reconnaissance des indicateurs de qualité et de performance.</li> <li>▪ Interprétation juste des résultats.</li> <li>▪ Collecte d'information pertinente relative à l'objet de la recherche.</li> <li>▪ Utilisation efficace des ressources documentaires.</li> <li>▪ Analyse critique de l'information colligée.</li> <li>▪ Administration correcte des outils de recherche.</li> <li>▪ Respect des règles d'éthique.</li> <li>▪ Pertinence des conclusions.</li> </ul>
<p><b>Performance finale attendue de l'élève :</b>            Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dresser un inventaire des différents services relatifs aux produits touristiques.</li> </ul>	<p><b>Tâche intégratrice :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ présentation des services existants dans un produit.</li> </ul>

**Techniques de tourisme, 414.AO**

<b>414 153 MO</b>	<b>POTENTIEL TOURISTIQUE EUROPÉEN</b>	<b>Pondération</b>	<b>Unités</b>	<b>Session</b>
		2-1-2	1 2/3	2

Département : Techniques de tourisme

Préalables à ce cours : Aucun

Ce cours est préalable à :  
414 125 MO-Conception de produits touristiques (3<sup>e</sup>)

Compétence visée : Dispenser de l'information touristique

**Cours contribuant au développement de la compétence**

N° de cours	Titres de cours	Sessions
414 104 MO	Choix professionnel	1
414 113 MO	Potentiel international I	1
414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec	1
414 143 MO	Offre touristique	2
<b>414 153 MO</b>	<b>Potentiel touristique Européen</b>	<b>2</b>
414 163 MO	Régions du Québec	2
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 193 MO	Potentiel international II	4
414 213 MO	Potentiel des destinations soleil	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6

<b>Objectifs ministériels atteints :</b>	010X-Analyser le potentiel touristique des régions du monde	(p)
	011K-Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger (Voie de spécialisation)	(p)

**Les 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 *Potentiel touristique européen* et *Potentiel International II* forment un ensemble visant à développer chez l'élève une bonne connaissance des destinations touristiques internationales. Dans un premier temps, le cours de *Potentiel touristique européen* permet de faire un réinvestissement des huit critères<sup>5</sup> étudiés en *Potentiel international I*.

<sup>5</sup> Voir p.

104.

---

**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 *Potentiel international 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.

---

**Objectifs d'apprentissage :**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Identifier et situer les principaux points d'intérêt touristique ainsi que les grandes villes d'Europe.
  - Analyser le contexte entourant ces différents points d'intérêt.
  - Caractériser les principaux points d'intérêt.
  - Identifier les principaux produits touristiques offerts en Europe.
-

## Contenu

<p><b>Savoir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventaire représentatif des points d'intérêt.</li> <li>▪ Inventaire représentatif d'éléments historiques.</li> <li>▪ Inventaire des points d'intérêt géographique, historique et culturel de la destination.</li> <li>▪ Listage des principaux attraits touristiques patrimoniaux de la destination :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- données pertinentes concernant les principales villes, des capitales et des points d'intérêt d'Europe;</li> <li>- étude de points d'intérêt de renommée internationale.</li> </ul> </li> <li>▪ Prise en compte d'éléments convergents et divergents dans l'identité culturelle de diverses nations.</li> <li>▪ Caractérisation de la législation en vigueur dans différentes régions du monde.</li> <li>▪ Caractérisation des principales religions dans le monde et de leurs effets possibles sur le tourisme.</li> <li>▪ Présentation des principaux éléments de la gastronomie internationale.</li> <li>▪ Reconnaissance de l'histoire générale de la destination.</li> <li>▪ Identification des variations climatiques selon les saisons.</li> <li>▪ Évaluation des documents légaux nécessaires.</li> <li>▪ Identification des particularités biophysiques.</li> <li>▪ Identification des particularités socioculturelles.</li> <li>▪ Identifier les principaux produits touristiques offerts en Europe en tenant compte des zones de flux touristiques actuelles et potentielles.</li> <li>▪ Présentation des principaux éléments de la gastronomie internationale.</li> <li>▪ Validation des différentes activités récréatives.</li> <li>▪ Caractérisation des différents services offerts :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaître les principaux produits touristiques offerts en Europe : les circuits, les destinations soleil du bassin méditerranéen nord et les produits en émergence (en référence aux critères).</li> </ul> </li> <li>▪ Caractérisation des principaux fournisseurs de services.</li> <li>▪ Classification des infrastructures d'hébergement et de restauration de la destination.</li> </ul>	<p><b>Savoir faire ou agir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Localisation géographique précise des points d'intérêt de la destination.             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et localisation des principales villes, des capitales et des principaux attraits touristiques d'Europe.</li> </ul> </li> <li>▪ Exposés oraux et écrits de ces recherches.</li> <li>▪ Repérage des principales zones d'échanges commerciaux.</li> <li>▪ Expliquer les points d'intérêt dans un contexte culturel (lié à l'histoire, à la géographie, aux religions, à la politique, etc.).</li> <li>▪ Recherche sur un sujet général lié aux points d'intérêt : les grandes religions, les grandes époques historiques, les grandes civilisations, etc.</li> <li>▪ Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.</li> <li>▪ Inventaire des voies d'accès à la destination.</li> </ul>
<p><b>Tâche intégratrice :</b>            Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ présenter, devant public, une région, un pays, un produit touristique européen en lien avec les attraits.</li> </ul>	<p><b>Critères ou indicateurs de performance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cette capacité sera vérifiée par des kiosques d'information ou des exposés oraux.</li> </ul>

**Techniques de tourisme, 414.AO**

<b>414 163 MO</b>	<b>RÉGIONS DU QUÉBEC</b>	<b>Pondération</b>	<b>Unités</b>	<b>Session</b>
		2-1-3	2	2

Département : Techniques de tourisme

Préalables à ce cours : Aucun

Ce cours est préalable à : 414 214 MO-Potentiel touristique du Québec (5<sup>e</sup>)

Compétence visée : Dispenser de l'information touristique

**Cours contribuant au développement de la compétence**

N° de cours	Titres de cours	Sessions
414 104 MO	Choix professionnel	1
414 113 MO	Potentiel international I	1
414 133 MO	Potentiel des régions urbaines du Québec	1
414 143 MO	Offre touristique	2
414 153 MO	Potentiel touristique européen	2
<b>414 163 MO</b>	<b>Régions du Québec</b>	<b>2</b>
320 A13 MO	Géographie physique et humaine	3
414 183 MO	Potentiel touristique nord-américain	3
414 115 MO	Stage I	4
414 184 MO	Initiation au métier de guide	4
414 193 MO	Potentiel international II	4
414 213 MO	Potentiel des destinations soleil	4
414 135 MO	Projet de fin d'études I	5
414 234 MO	Guide accompagnateur	5
414 106 MO	Projet de fin d'études II	6
414 10B MO	Stage II	6

**Objectif ministériel atteint :** 010W- Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national (p)

**Les 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.

**Objectifs d'apprentissage**

Au terme de ce cours, l'élève sera en mesure de :

- Reconnaître les composantes de la carte touristique du Québec.
- Identifier et situer les régions touristiques du Québec et leurs caractéristiques (à l'exception de celles situées dans les villes de Montréal, Québec et Gatineau).
- Présenter les principaux points d'intérêt touristique du Québec (à l'exception de ceux situés dans les villes de Montréal, Québec et Gatineau).

## Contenu

### Savoir :

- Les composantes : les régions touristiques du Québec (à l'exception de Montréal, Québec et Gatineau), les principales routes, les cours d'eau, les chaînes de montagnes, les principales villes, les frontières, les états limitrophes et la signalisation.
- Inventaire représentatif d'éléments de géographie physique, humaine et économique.
- Système seigneurial, les cantons.
- Connaissance des principaux produits touristiques que l'on peut trouver dans les régions du Québec.
- Inventaire représentatif d'éléments historiques.
- Inventaire d'éléments représentatifs de la culture.
- Prise en compte de l'apport des communautés ethniques dans l'identité culturelle nationale.
- Présentation des principaux éléments de la gastronomie régionale.
- Inventaire des points d'intérêt touristique qui caractérisent la région.
- Analyse critique des éléments clés de l'actualité.
- Prise en compte du contexte géographique, historique, sociologique, économique ou politique de l'événement
- Connaissance des différents documents de référence touristiques : guides (grandes collections), journaux et périodiques, publications gouvernementales et para-gouvernementales, cartes géographiques, brochures et dépliants, matériel audiovisuel, Internet.

### Savoir faire ou agir :

- Être capable de lire et d'interpréter la carte touristique du Québec.
- Reconnaître sur une carte les différents éléments de la géographie physique humaine et économique.
- Localisation juste des principaux éléments géographiques, ainsi que de la physique humaine et économique.
- Reconnaissance des paramètres liés à l'occupation du territoire.
- Localisation géographique précise des principaux points d'intérêt touristique.
- Repérer, nommer, décrire les régions.
- Effectuer des recherches documentaires à des fins touristiques.
- Établir des liens en tenant compte des contextes géographique, historique, socio-économique et culturel.
- Caractériser les différentes régions touristiques (portraits).
- Localisation juste des principaux éléments géographiques.
- Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.
- Évaluation appropriée des événements sur les déplacements à caractère touristique.
- Recherche et familiarisation avec les différents documents de référence touristiques : guides (grandes collections), journaux et périodiques, publications gouvernementales et para-gouvernementales, cartes géographiques, brochures et dépliants, matériel audiovisuel, Internet.
- Hiérarchiser les points d'intérêt touristique du Québec : international, national, régional et local.
- Traitement de l'information : collecte, inventaire, tri, localisation; communication de l'information (mise en forme et exposé oral et écrit).
- Tri judicieux des renseignements à transmettre.
- Sélection des renseignements à transmettre.
- Interprétation judicieuse de l'information.
- Analyse critique des éléments clés de l'actualité.
- Échange respectueux et nuancé de l'information.

### Performance finale attendue de l'élève :

Au terme de ce cours, l'élève réalisera des activités d'intégration où il sera appelé à :

- 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.

## **Section 7**

### **Intentions éducatives et objectifs de la formation générale**

Les intentions éducatives précisent la contribution de chaque domaine d'études de la formation générale commune, propre et complémentaire en vue de l'atteinte des buts de la formation générale. Pour ce qui est de la formation commune et propre, les intentions éducatives comprennent : un énoncé général du rôle de chaque domaine d'études; les principes qui sous-tendent ce rôle; la contribution de chaque domaine, sous forme de résultats attendus, à l'atteinte des buts de la formation générale en fonction des connaissances culturelles, des habiletés génériques à acquérir, des qualités et des attitudes à développer; enfin, une explication de la séquence des objectifs et des standards.

## **Formation générale commune et formation générale propre**

### **Français, langue d'enseignement et littérature**

Par l'enseignement de la littérature, la formation générale en français a pour objet autant d'enrichir les connaissances dans les domaines littéraire et culturel que d'améliorer la maîtrise de la langue, laquelle constitue la base de l'apprentissage dans tous les domaines du savoir. De plus, cette formation vise à développer les capacités d'analyse, de synthèse et de critique indispensables au travail intellectuel. Enfin, elle est conçue en vue d'une meilleure intégration sociale de l'individu qui peut, ainsi, mieux se situer par rapport à son milieu culturel et mieux s'exprimer oralement et par écrit.

### **Principes**

- 1) La fréquentation constante de la littérature permet à l'élève d'établir des liens entre des œuvres, des époques et des idées. Elle lui permet aussi de s'inscrire dans une culture vivante, actualisée et diversifiée. Elle lui permet enfin de favoriser le développement d'habitudes de lecture et de s'ouvrir davantage à la culture. L'étude d'un minimum de huit œuvres, dont au moins deux par ensemble de la formation générale commune, permet d'atteindre ces objectifs.
- 2) Les œuvres et les textes littéraires choisis respectent les caractéristiques suivantes : ils ont marqué l'histoire de la littérature d'expression française : ils appartiennent à des époques différentes; ils touchent aux quatre principaux genres littéraires (poésie, théâtre, discours narratif, essai) qui se trouvent répartis dans les trois ensembles de la formation générale commune. De plus, chacun des ensembles doit toucher à au moins deux genres différents. Ces choix assurent une place équilibrée à la littérature québécoise. Les œuvres additionnelles et un certain nombre des textes littéraires choisis peuvent être des traductions d'œuvres ou de textes appartenant aux littératures étrangères.
- 3) La pratique régulière de la lecture et de l'écriture procure à l'élève une plus grande autonomie de pensée et une plus grande qualité d'expression. De même, le souci de la maîtrise de la langue amène progressivement l'élève, d'un ensemble à l'autre, à mieux reconnaître ses erreurs et à les corriger.

### **Résultats attendus**

Tout élève qui a atteint les objectifs cognitifs et culturels de la formation générale en français langue d'enseignement et littérature, pourra montrer :

- que, sur le plan des acquis cognitifs, il ou elle peut :
  - analyser, expliquer et apprécier des textes littéraires, ainsi que d'autres types de discours et en rendre compte par écrit de façon cohérente, organisée et dans une langue correcte;
  - reconnaître des procédés littéraires et langagiers et en apprécier la contribution dans un projet de texte;
  - reconnaître et analyser les particularités d'une situation de communication et y adapter son discours, que ce soit oralement ou par écrit;
  - organiser logiquement sa pensée et son discours en fonction d'une intention;

- porter un regard critique sur ses productions afin d'en percevoir les particularités et les forces, et d'en corriger les faiblesses, tant sur le plan des idées que sur celui de la langue;
- que, sur le plan des acquis culturels, il ou elle peut :
  - reconnaître des représentations du monde attachées à des œuvres et à des époques;
  - apprécier les représentations du monde qu'offrent les textes littéraires et se situer par rapport à elles;
  - préciser les éléments majeurs de l'héritage culturel vivant et en saisir les résonances dans le monde actuel;
  - reconnaître en quoi la littérature peut être un outil de compréhension du monde.

### **Séquence des objectifs et des standards**

La formation générale en français, langue d'enseignement et littérature, qui comprend quatre ensembles, tient compte de la coordination nécessaire entre les objectifs de la cinquième année du secondaire et ceux du collégial.

Les trois ensembles de la composante de formation générale commune à tous les programmes sont expressément conçus en une séquence comportant une logique pédagogique graduée : de l'analyse à l'explication et de l'explication à la critique. Le respect de cette séquence est garant de la progression des apprentissages.

Dans ces trois ensembles, la littérature est au cœur de l'acquisition des compétences intellectuelles et des apprentissages langagiers. L'étude des œuvres et des textes littéraires permet de reconnaître des éléments du langage littéraire, de situer ces œuvres et ces textes dans leur contexte culturel et sociohistorique et d'en dégager les significations. Cette étude s'exprime par la rédaction de commentaires et d'analyses de textes littéraires et de dissertations explicatives ou critique.

L'ensemble de la composante de formation générale propre aux programmes a été conçu de manière que l'élève s'ouvre aux différents champs d'études. L'accent est mis sur la communication écrite et orale, et le but ultime est l'acquisition d'habiletés transférables, notamment dans des situations particulières de communication liées au champ d'études de l'élève.

### **Philosophie**

L'enseignement de la philosophie a pour objet la formation de la personne pour elle-même et en tant que citoyen ou citoyenne ayant un rôle politique, social et professionnel à jouer. Cet enseignement forme à la réflexion critique et méthodique sur des questions qui préoccupent l'être humain dans sa quête de sens ou de vérité.

### **Principes**

- 1) La philosophie participe en Occident d'une culture qui s'appuie sur la raison pour étudier les questions fondamentales. En conséquence, la formation en philosophie permet d'initier l'élève aux apports de la méthode et de la réflexion philosophique pour façonner sa pensée et orienter son action. À cette fin, elle permet de lui transmettre des connaissances sur les œuvres et la pensée de certains philosophes et elle l'aide à acquérir et à développer les capacités nécessaires à l'exercice rigoureux de la raison.
- 2) L'esprit de libre examen que propose la philosophie conduit l'élève au questionnement et à l'exercice du jugement critique, ce qui l'habitue à revoir sa façon de penser afin d'en considérer le bien-fondé. En conséquence, la formation en philosophie rend l'élève apte à interroger les évidences et à nuancer sa réflexion.

- 3) La philosophie tend vers des réponses universelles. En conséquence, la formation dans cette discipline permet à l'élève de développer l'aptitude à la pensée abstraite.

### Résultats attendus

Tout élève qui a atteint les objectifs de formation générale en philosophie pourra montrer :

- que, sur le plan théorique, il ou elle connaît :
  - des éléments majeurs de l'héritage vivant de la culture philosophique;
  - différentes formes de rationalité à l'œuvre dans les discours sur la réalité et leur situation dans l'histoire de l'Occident;
  - des concepts clés, des principes et des théories à la base de conceptions philosophiques permettant de définir l'être humain;
  - les outils conceptuels et théoriques nécessaires à la réflexion sur des problèmes éthiques;
  - les règles de base du discours et de l'argumentation philosophique;
- que, sur le plan des habiletés, il ou elle est apte :
  - à questionner, à conceptualiser, à analyser, à synthétiser, à raisonner, à argumenter, à juger;
  - à comparer des idées pour élaborer sa pensée;
  - à formuler des jugements critiques en tenant compte de principes généralisables;
  - à utiliser les connaissances philosophiques dans le déploiement d'une réflexion autonome;
  - à appliquer ses connaissances et ses jugements théoriques à l'analyse de situations et à l'action;
  - à poursuivre une discussion de façon rationnelle, tant oralement que par écrit, dans le respect des règles de base de la logique et de l'argumentation;
- que, sur le plan des qualités et des attitudes à développer, il ou elle :
  - valorise la raison et le dialogue dans l'analyse de toute question;
  - reconnaît la nécessité de la réflexion critique;
  - a conscience de l'importance des idées et de leur histoire;
  - situe sa réflexion sur le plan de l'universel;
  - fait preuve d'ouverture par rapport à des façons de penser différentes de la sienne;
  - perçoit la nécessité d'entretenir une vie intellectuelle;
  - reconnaît sa responsabilité en tant que personne et à titre de citoyen ou de citoyenne.

### Séquence des objectifs et des standards

Les trois ensembles en philosophie sont conçus en une séquence d'apprentissage sur le plan des contenus thématiques, des habiletés intellectuelles et de l'histoire de la pensée. Ils sont élaborés en continuité de manière que les acquis théoriques et pratiques du premier ensemble soient réinvestis dans les deux ensembles suivants :

Le premier ensemble porte sur l'apprentissage de la démarche philosophique dans le contexte de l'avènement et du développement de la rationalité occidentale. La rationalité grecque s'étant grandement développée par le questionnement et l'argumentation, l'étude de la pensée gréco-latine est mise au service des objectifs d'acquisition personnelle d'une habileté à questionner et à argumenter. L'élève prend ainsi connaissance de la façon dont des penseurs traitent philosophiquement d'une question et il ou elle se livre personnellement à cet exercice en élaborant une argumentation philosophique. L'analyse de texte et la rédaction d'un texte argumentatif sont des moyens privilégiés pour lui permettre d'acquérir et de développer la compétence.

Le deuxième ensemble permet d'allier les acquis de la démarche philosophique à l'élaboration de problématiques reliées à des conceptions de l'être humain, ce qui a une incidence sur la compréhension et l'application des théories éthiques et politiques. L'élève prend connaissance des concepts clés et des principes à l'aide desquels des conceptions modernes et contemporaines permettent de définir l'être humain et il ou elle s'ouvre à l'importance de ces dernières dans la culture occidentale. Il ou elle analyse ces conceptions, les commente et les compare à propos de certains thèmes ou problématiques afin de s'en faire une représentation cohérente. Le commentaire critique et la dissertation philosophique sont des moyens privilégiés pour lui permettre d'acquérir et de développer la compétence.

Le troisième ensemble vise à ce que l'on amène l'élève à se situer de façon critique et autonome par rapport aux valeurs éthiques. Il ou elle prend connaissance de différentes théories éthiques et politiques et les applique à des situations contemporaines de la vie personnelle, sociale et politique. L'analyse de problématiques actuelles, rattachées au champ d'études de l'élève, et la dissertation philosophique sont des moyens privilégiés pour lui permettre d'acquérir et de développer la compétence.

Les trois ensembles en philosophie contribuent à la transmission de la culture comme héritage de civilisation, au développement de la pensée rationnelle, à l'élaboration d'une conception éclairée de l'être humain et à la consolidation d'une éthique personnelle et sociale. Ils ont pour objet subsidiaire de permettre de développer l'aptitude à la lecture et à l'écriture. En ce sens, un accent est mis dans chaque ensemble sur la fréquentation d'un œuvre dans son intégralité ou sur l'analyse d'extraits majeurs, ainsi que sur la production écrite.

## **Anglais, langue seconde**

La formation générale en anglais, langue seconde, a pour objet d'amener l'élève à maîtriser davantage la langue anglaise et à s'ouvrir à une autre culture. Appelée à communiquer dans un monde où la connaissance de l'anglais a une grande importance, l'élève devra acquérir au collégial des habiletés de communication pratiques ayant trait à des situations de travail ou à des études supérieures.

### **Principes**

- 1) La formation générale en anglais, langue seconde, permet à l'élève d'atteindre un niveau de compréhension de cette langue qui va au-delà de données strictement factuelles, de communiquer avec aisance dans des situations variées dont le degré de complexité correspond à celui que l'on rencontre habituellement au collégial, de s'exprimer avec plus de précision et de développer l'habileté de s'auto corriger.
- 2) La formation générale en anglais, langue seconde, permet à l'élève d'intégrer progressivement certains éléments de la culture anglophone et de s'ouvrir davantage au monde.
- 3) L'étude de l'anglais, puisqu'elle fait partie intégrante de la formation générale, permet à l'élève de développer son esprit critique et de structurer sa pensée, tout en lui faisant prendre davantage conscience des mécanismes et des moyens d'expression particuliers à cette langue aussi bien qu'à sa langue d'enseignement.

### **Résultats attendus**

Tout élève qui a atteint les objectifs de formation générale en anglais, langue seconde, pourra, selon son niveau de compétence, montrer :

- que, sur le plan des connaissances, il ou elle :
  - connaît le vocabulaire nécessaire pour faire des études supérieures ou s'insérer au marché du travail;

- connaît différentes techniques de lecture nécessaires pour faire des études supérieures ou s’insérer au marché du travail;
  - connaît la structure et la forme de différents documents relatifs aux études supérieures ou au marché du travail;
  - connaît différents ouvrages de références rédigés en anglais;
  - connaît des éléments de la culture du monde anglophone;
- que, sur le plan des habiletés, il ou elle peut :
    - communiquer clairement en respectant le code grammatical de la langue anglaise;
    - communiquer de façon structurée dans des situations dont le degré de complexité correspond à celui des études supérieures ou du marché du travail;
    - obtenir de l’information pertinente provenant d’ouvrages rédigés en langue anglaise et l’utiliser;
    - établir des rapports sociaux et professionnels en anglais;
    - accéder à la culture anglophone;
    - intégrer dans une communication en anglais les connaissances et les habiletés acquises dans l’ensemble de sa formation collégiale;
  - que, sur le plan des qualités et des attitudes à développer, il ou elle :
    - a conscience de la contribution de l’anglais dans son domaine;
    - a conscience de différents aspects de la culture anglophone.

### **Séquence des objectifs et des standards**

Pour répondre aux divers besoins d’apprentissage des élèves du collégial, les ensembles en anglais, langue seconde, sont répartis en quatre niveaux. Pour chaque niveau, les deux ensembles sont conçus en séquence de façon que les acquis liés au premier ensemble demeurent implicite dans les standards du deuxième ensemble.

Le premier ensemble, celui de formation générale commune à tous les programmes d’études, a pour objet le passage à un niveau supérieur de maîtrise de la langue anglaise en proposant une variété de thèmes et de situations qui demandent une compréhension plus profonde que celle qui est exigée au secondaire et qui conduisent à des communications impliquant un enrichissement du vocabulaire et une plus grande précision grammaticale.

Le second ensemble, celui de la formation propre aux programmes, a pour objet de consolider la compétence acquise en formation générale commune, tout en l’enrichissant d’éléments particuliers correspondant au champ d’études de l’élève. De plus, cet ensemble favorise chez l’élève la clarté de l’expression et l’aisance de la communication dans des tâches pratiques appropriées.

### **Éducation physique**

L’enseignement de l’éducation physique a pour objet le développement de la personne pour elle-même ainsi que l’adoption de comportements responsables en matière de santé et de mieux-être.

### **Principes**

- 1) L’éducation physique permet d’initier l’élève à une pratique de l’activité physique inscrite dans une prise en charge de sa santé. À cette fin, la formation en éducation physique lui permet de s’approprier des concepts et des connaissances issus des recherches et de les appliquer méthodiquement à des activités physiques susceptibles de l’amener à adopter des comportements correspondant à de saines habitudes de vie.

- 2) L'éducation physique permet d'augmenter, chez l'élève, la motivation et la persévérance à pratiquer une activité physique, par une amélioration de son efficacité. À cette fin, la formation en éducation physique lui permet d'appliquer une démarche d'apprentissage en vue d'améliorer ses aptitudes (habiletés et attitudes) à pratiquer une activité physique et de prendre conscience des facteurs ayant contribué à augmenter sa motivation et sa persévérance.
- 3) L'éducation physique contribue à mettre l'élève responsable de la prise en charge de sa santé par le maintien ou l'amélioration de sa condition physique et la pratique raisonnable de l'activité physique. À cette fin, la formation en éducation physique lui permet d'harmoniser la pratique efficace de l'activité physique avec les facteurs favorisant la santé.
- 4) L'éducation physique permet de sensibiliser l'élève à la pertinence de diffuser dans son milieu les connaissances apprises et de faire adopter par autrui les comportements acquis. À cette fin, par l'entremise du plaisir retiré et du mieux-être ressenti dans les activités d'apprentissage, l'élève acquiert la motivation nécessaire pour inciter les autres à la pratique régulière de l'activité physique et à l'adoption de saines habitudes de vie.

### **Résultats attendus**

Tout élève qui a atteint les objectifs de formation générale en éducation physique pourra montrer :

- que, sur le plan théorique, il ou elle connaît :
  - les liens entre l'activité physique, les habitudes de vie et la santé par le recours à des données issues des recherches scientifiques;
  - les principes issus des recherches pour améliorer ou maintenir sa condition physique;
  - des moyens d'évaluer ses capacités et ses besoins par rapport à des activités pouvant optimiser sa santé;
  - les règles, les techniques et les conditions de réalisation d'un certain nombre d'activités physiques;
  - une méthode de formulation d'objectifs;
  - les facteurs facilitant la pratique durable d'activités physiques;
- que, sur le plan des habiletés, il ou elle est capable :
  - de choisir des activités physiques tenant compte de ses facteurs de motivation, de ses capacités et de ses besoins;
  - d'établir des relations entre les habitudes de vie et la santé;
  - d'appliquer les règles, les techniques et les conditions de réalisation d'un certain nombre d'activités physiques;
  - de formuler des objectifs réalistes, mesurables, motivants et situés dans le temps;
  - de raffiner la maîtrise de techniques, de tactiques et de stratégies de base associées aux activités sportives, d'expression corporelle ou de plein air;
  - d'utiliser ses ressources de créativité et de communication, notamment dans le contexte d'activités physiques impliquant la relation à autrui;
  - d'évaluer ses habiletés, ses attitudes et ses progrès faits dans la pratique d'activités physiques;
  - de maintenir ou d'améliorer de façon personnelle et autonome son niveau de pratique de l'activité physique ainsi que sa condition physique;
  - d'assumer la gestion d'un programme personnel d'activités physiques et des responsabilités dans l'organisation d'activités physiques;

- que, sur le plan des qualités et des attitudes à développer, il ou elle peut :
  - percevoir l'importance d'être responsable de sa santé;
  - avoir conscience de la nécessité d'évaluer et de respecter ses capacités et les conditions de réalisation d'une activité physique avant de s'y engager;
  - valoriser, par les connaissances acquises et la pratique de l'activité physique, la confiance en soi, la maîtrise de soi, le respect d'autrui et l'esprit de coopération;
  - respecter l'environnement dans lequel se déroulent les activités physiques;
  - apprécier la valeur esthétique et ludique de l'activité physique;
  - promouvoir une vie active et équilibrée comme valeur sociale.

### **Séquence des objectifs et des standards**

Les trois ensembles en éducation physique sont conçus en une séquence d'apprentissage. Les deux premiers sont préalables au troisième.

Le premier ensemble porte sur le rapport entre une bonne santé et la pratique de l'activité physique associée à de saines habitudes de vie. L'élève doit expérimenter une ou quelques activités physiques et les mettre en relation avec ses capacités, ses besoins, sa motivation, ses habitudes de vie et les connaissances en matière de prévention, de manière à faire un choix pertinent et justifié de ces activités.

Le deuxième ensemble concerne le processus d'amélioration de l'efficacité par l'intermédiaire d'une démarche par objectifs, et ce, dans le contexte d'une activité sportive, d'expression corporelle ou de plein air. Dans ce contexte, l'élève doit faire un relevé initial et évaluer ses habiletés et ses attitudes dans la pratique d'une activité physique, se fixer des objectifs et interpréter les progrès faits afin de s'améliorer.

Le troisième ensemble vise à amener l'élève à intégrer la pratique de l'activité physique à son mode de vie, notamment par une meilleure gestion des facteurs facilitant cette intégration. Pendant les heures-contact, l'élève applique les acquis des deux premiers ensembles par une pratique efficace de l'activité physique dans une perspective de santé, d'une part, et par la conception, l'exécution et l'évaluation d'un programme personnel d'activités physiques qu'il ou elle a l'occasion de pratiquer et de valider sous la supervision de son professeur ou de sa professeure, d'autre part. De plus, les heures allouées au travail personnel permettent l'élève de mener à terme son programme personnel.

## **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 étudiants 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 étudiants;
- 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 les étudiants 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.