

Secteur de formation : 03, Alimentation et tourisme

Diplôme d'études collégiales

TECHNIQUES DE TOURISME
414.A0

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 :

Tronc commun et voie de spécialisation A :
Accueil et guidage touristique 1 860 heures-contact

Tronc commun et voie de spécialisation B :
Mise en valeur de produits touristiques 1 860 heures-contact

Tronc commun et voie de spécialisation C :
Développement et promotion de produits du voyage 1 860 heures-contact

Conditions particulières d'admission :

Pour les élèves ayant obtenu leur DES ou leur DEP le ou avant le 31 mai 1997 et qui, par conséquent, ne sont pas tenus de satisfaire à toutes les conditions générales d'admission prévues au 2^e paragraphe de l'article 2 du RREC, les conditions particulières d'admission suivantes s'appliquent :

- cours de langue maternelle et de langue seconde de 5^e secondaire;
- mathématiques de 5^e secondaire ou un cours de mathématiques de 4^e secondaire que détermine le ministre et dont les objectifs présentent un niveau de difficulté comparable.

REMERCIEMENTS

La production du présent programme a été possible grâce à de nombreux collaborateurs ou collaboratrices des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie plus particulièrement les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration de la composante de formation spécifique du programme d'études techniques.

Milieu du travail

Luc Bastien
Intair Transit

France Bégin-Parent
Fédération québécoise des offices de tourisme

André Dépatie
Centre de vacances et de plein air du Québec

Adèle Girard
Conseil québécois des ressources
humaines en tourisme

Claudie Girard
Commissariat touristique de Desbiens

Céline Landry
Nouvelles frontières

Danièle Marchand
Société québécoise de développement
de la main-d'oeuvre

Daniel Montambeault
Grands dérailleurs et La maison des pins

Danielle Ouellet
Association touristique du Québec

Colette Parayre
Tours Chanteclerc

Jean-Michel Perron
Kilomètres Voyages

Milieu de l'éducation

Dominique Alarie
Collège Montmorency

François Cauchy
Collège Montmorency

Luc Daniesle
Champlain Regional College

Linda Dénomme
Collège Montmorency

Jean-Marie-Dubé
Cégep de Granby Haute-Yamaska

Robert Dumais
Cégep de Saint-Félicien

Hubert Fortin
Collège Laflèche

Perry Fournier
Cégep de Matane

Napoléon Gagnard
Cégep de Granby Haute-Yamaska

Nour Eddine Hajibi
Collège Lasalle

Brenda Jenkins
Champlain Regional College

John Keyes
Collège Mérici

Milieu du travail (suite)

Monique Tremblay
Association des conseillers en voyage
accrédités du Québec

Marie-Josée Verville
ACTA-Québec

Danièle Vincent
Tours Chanteclerc

Milieu de l'éducation (suite)

Marie-Johanne Lacroix
Cégep de Granby Haute-Yamaska

Claude Lafrenière
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Suzanne Lahaie
Collège Montmorency

Gilles Lapointe
Cégep de Saint-Félicien

Gilles Levesque
Collège Mérici

Denis Malenfant
Collège Lasalle

Micheline Marion
Cégep de Saint-Félicien

Gérard Mialhe
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Alain Turcotte
Cégep de Matane

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Responsabilité du projet

Pierre Hardy
Responsable du secteur de formation
Alimentation et tourisme
Direction générale de la formation professionnelle et technique

Coordination

Claire Léveillé
Directrice des études
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Conception et rédaction

Danièle Lefebvre
Coordonnatrice du programme de tourisme
Collège Laflèche

Bernard Naud
Conseiller pédagogique
Cégep de Saint-Félicien

Isabelle Proulx
Enseignante
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Dorothée Rondeau
Coordonnatrice du programme de tourisme
Collège Mérici

Soutien technique

Diane Barette
Conseillère technique en élaboration de programmes

Révision linguistique

Sous la responsabilité des Services linguistiques du
ministère de l'Éducation

Éditique

Pauline Galarneau
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Céline Théberge
Direction générale de la formation professionnelle et technique

Johanne Bédard
Direction générale de la formation professionnelle et technique

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du programme.....	1
Vocabulaire	3

PREMIÈRE PARTIE

Buts du programme.....	7
Buts de la formation générale	11
Intentions éducatives en formation générale.....	15

LISTE DES OBJECTIFS DU PROGRAMME

Formation générale commune	17
Formation générale propre	18
Formation générale complémentaire	18
Formation spécifique.....	19

DEUXIÈME PARTIE

Objectifs et standards – formation générale commune.....	23
Objectifs et standards – formation générale propre.....	37
Objectifs et standards – formation générale complémentaire	45
Objectifs et standards – formation spécifique	61

Tronc commun

010U Analyser les fonctions de travail.....	63
010V Établir des relations professionnelles en tourisme.	65
010W Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national.....	67
010X Analyser le potentiel touristique des régions du monde.....	69
010Y Réaliser des opérations administratives.....	71
010Z Effectuer des recherches à caractère touristique.	73
0110 Superviser une équipe de travail.	75

0111	Traiter des affaires en langue seconde.....	77
0112	Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme.	79
0113	Utiliser des stratégies de marketing touristique.	81
0114	Assurer la qualité de l'offre touristique.	83
0115	Réaliser des opérations financières.....	85
0116	Effectuer des transactions commerciales.....	87
0117	Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité.	89
0118	Communiquer dans une troisième langue.	91
0119	Identifier les tendances du tourisme international.	93

Voie de spécialisation A – Accueil et guidage touristique

011A	Se situer par rapport aux différences culturelles.....	95
011B	Interagir avec la clientèle dans une troisième langue.	97
011C	Animer des groupes de touristes.....	99
011D	Guider des groupes de touristes.	101
011E	Adapter des aménagements en fonction d'un accueil touristique.	103
011F	Exploiter un service d'accueil touristique.	105

Voie de spécialisation B – Mise en valeur de produits touristiques

011G	Développer des projets touristiques.....	107
011H	Commercialiser des produits et des services touristiques	111
011J	Coordonner un événement touristique.	115

Voie de spécialisation C – Développement et promotion de produits du voyage

011K	Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger.....	117
011L	Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés.	119
011M	Créer et modifier des forfaits.....	121
011N	Promouvoir les produits et les services de voyagistes.	123

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 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.

Le présent document comprend deux parties. La première partie présente une vue d'ensemble du programme. La seconde partie décrit les objectifs et les standards de la composante de la formation générale et de la formation spécifique.

VOCABULAIRE

Programme

Ensemble intégré d'activités d'apprentissage visant l'atteinte d'objectifs de formation en fonction de standards déterminés. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

Compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques : ensemble intégré d'habiletés cognitives, d'habiletés psychomotrices et de comportements socioaffectifs qui permet d'exercer, au niveau de performance exigé à l'entrée sur le marché du travail, un rôle, une fonction, une tâche ou une activité. (*Cadre technique d'élaboration de la partie ministérielle des programmes d'études techniques*, p. 3).

Objectif

Compétence, habileté ou connaissance, à acquérir ou à maîtriser. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

Énoncé de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, l'énoncé de la compétence résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux de la formation technique et, dans certains cas, d'autres déterminants. Il se compose d'un verbe d'action et d'un complément. L'énoncé de compétence doit être précis et univoque.

Pour la composante de formation générale, l'énoncé de la compétence est issu de l'analyse des besoins de formation générale.

Éléments de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les éléments de la compétence se limitent aux précisions nécessaires à la compréhension de celle-ci. Ils précisent les grandes étapes d'exercice ou les principales composantes de la compétence.

Pour la composante de formation générale, les éléments de l'objectif, formulé sous la forme d'une compétence, en précisent les composantes essentielles. Ils se limitent à ce qui est nécessaire à la compréhension et à l'atteinte de la compétence.

Standard

Niveau de performance considéré comme le seuil à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint. (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

Contexte de réalisation

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, le contexte de réalisation correspond à la situation d'exercice de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte de réalisation ne précise pas la situation d'apprentissage ou d'évaluation.

Critères de performance

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les critères de performance définissent les exigences qui permettront de juger de l'atteinte de chacun des éléments de la compétence et, par voie de conséquence, de la compétence elle-même. Les critères de performance sont fondés sur les exigences au seuil d'entrée sur le marché du travail. Les critères de performance ne sont pas l'instrument d'évaluation mais servent plutôt de référence à la production de celui-ci. Chaque élément de la compétence appelle au moins un critère de performance.

Pour la composante de formation générale, les critères de performance définissent les exigences permettant de reconnaître le standard. Pour que l'objectif soit atteint, tous les critères doivent être respectés.

Activités d'apprentissage

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, il s'agit des cours (laboratoires, ateliers, séminaires, stages ou autres activités pédagogiques) destinés à assurer l'atteinte des objectifs et des standards visés. Les collèges ont l'entière responsabilité de la définition des activités d'apprentissage et de l'aménagement de l'approche programme.

Pour la composante de formation générale, les éléments des activités d'apprentissage dont le ministre peut déterminer tout ou partie sont le champ d'études, la ou les disciplines, la pondération, les heures-contact, le nombre d'unités et des précisions jugées essentielles.

PREMIÈRE PARTIE

BUTS DU PROGRAMME

Le programme *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 est fonction 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 dans une plus grande organisation a tendance à être plus fractionné et plus hiérarchisé.

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

- guide accompagnatrice, guide accompagnateur;
- guide touristique;
- guide de sites;
- chauffeur-guide, chauffeur-guide;
- animatrice, animateur de sites touristiques;
- représentante, représentant à destination;
- agente-préposée, agent-préposé aux réservations;
- agente-préposée, agent-préposé aux services à la clientèle;
- agente-préposée, agent-préposé à l'accueil;
- coordonnatrice, coordonnateur de services d'accueil;
- agente-préposée, agent-préposé à l'information;
- agente, agent de développement touristique;
- agente, agent de commercialisation;
- représentante, représentant des ventes;
- déléguée, délégué commercial;
- agente, agent de promotion et de marketing;
- coordonnatrice, coordonnateur de congrès ou d'événements spéciaux;
- coordonnatrice, coordonnateur touristique ou de festivités;
- agente, agent technique ou des opérations;
- organisatrice, organisateur de circuits;
- agente, agent de tarification;
- forfaitiste, etc.

Le programme *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 collègues pour le Québec du XXI^e siècle*.

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

- à rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire lui permettre d'exercer, 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 qu'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 *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 par le tronc commun, d'acquérir la culture générale que l'industrie du tourisme souhaite, combinée à la maîtrise des outils nécessaires à une adaptation rapide des diplômées et diplômés au marché du travail. 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 en s'orientant vers l'une des trois voies de spécialisation suivantes.

Première voie de spécialisation : Accueil et guidage touristique

Les personnes qui compléteront l'option *Accueil et guidage touristique* seront en mesure d'accueillir, d'animer ou de guider des touristes dans des contextes variés. Pour ce faire, elles seront aptes à s'adapter aux différentes cultures en raison d'une compréhension des croyances, des valeurs ou des habitudes de vie de personnes étrangères. La maîtrise d'une troisième langue, particularité de cette voie de spécialisation, permettra d'enrichir l'échange nécessaire à l'accueil, au guidage ou à l'animation de personnes de cultures étrangères. De plus, ces spécialistes pourront exploiter un service d'accueil en respectant les exigences spécifiques au milieu, ce qui pourrait les amener à modifier, au besoin, l'aménagement de l'accueil.

Sur le marché du travail, les diplômées et les diplômés de cette voie de spécialisation pourront remplir, entre autres, les fonctions d'agente-préposée ou agent-préposé à l'accueil, à l'information ou aux réservations, de coordonnatrice ou coordonnateur de services d'accueil, de guide touristique, de guide accompagnatrice ou guide accompagnateur ou encore de représentante ou représentant à destination.

Deuxième voie de spécialisation : Mise en valeur de produits touristiques

Les personnes qui opteront pour l'option *Mise en valeur de produits touristiques* seront en mesure de développer des produits et des services touristiques en fonction de besoins réels ou pressentis des consommateurs. Les diplômées et diplômés de cette option pourront donc tirer profit des particularités de chacune des régions du Québec. C'est ainsi qu'elles et ils seront à même de commercialiser ces produits dans le but d'assurer une qualité et une pérennité de l'offre touristique québécoise.

Ces spécialistes pourront également coordonner des activités d'un événement touristique en tenant compte de son ampleur, du contexte dans lequel il s'insère, du lieu et du moment de sa tenue, des besoins en ressources humaines ou des contraintes budgétaires qui s'y rapportent.

Sur le marché du travail, les diplômées et les diplômés de cette voie de spécialisation pourront remplir, entre autres, les fonctions d'agente ou agent de développement touristique, d'agente ou agent de commercialisation, d'agente ou agent de promotion et de marketing, de coordonnatrice ou coordonnateur de congrès ou d'événements spéciaux ou encore de coordonnatrice ou coordonnateur touristique ou de festivités.

Troisième voie de spécialisation : Développement et promotion de produits du voyage

Les personnes qui choisiront l'option *Développement et promotion de produits du voyage* seront en mesure d'analyser l'offre de service en matière de destinations touristiques internationales dans le but de créer ou de modifier des forfaits. Elles seront aptes à effectuer l'ensemble des opérations nécessaires à l'élaboration d'un forfait sur mesure en fonction des demandes spécifiques formulées par les agents de voyage. En plus de pouvoir répondre à ces demandes, ces personnes seront appelées à promouvoir leurs produits en tenant compte des pratiques spécifiques au réseau de distribution du voyage.

Sur le marché du travail, ces spécialistes pourront, entre autres, remplir les fonctions de forfaitiste, d'agente, agent technique ou des opérations, d'organisatrice ou organisateur de circuits, d'agente ou agent de tarification ou encore d'agente ou agent aux réservations chez un voyageur.

BUTS DE LA FORMATION GÉNÉRALE

L'enseignement collégial québécois fait suite au cycle de la scolarité obligatoire (enseignement primaire et secondaire) qui assure l'acquisition des savoirs primordiaux. Il marque un changement de cap important en ce qui a trait au niveau culturel de la formation et oriente directement vers le marché du travail ou la formation universitaire. L'enseignement collégial répond aux besoins actuels de la formation technique ou préuniversitaire. Il assure un niveau de formation supérieure tout en préservant la polyvalence de l'étudiant ou de l'étudiante et la possibilité de passage entre les secteurs de la formation technique et de la formation préuniversitaire. Il garantit une cohérence interne et un équilibre de la formation.

Dans cette perspective, la formation générale est partie intégrante de chaque programme à titre de formation commune, propre et complémentaire. Elle a une triple finalité, soit l'acquisition d'un fonds culturel commun, l'acquisition et le développement d'habiletés génériques et l'appropriation d'attitudes souhaitables. Ces trois aspects visent à former la personne en elle-même, à la préparer à vivre en société de façon responsable et à lui faire partager les acquis de la culture.

Le fonds culturel commun

La transmission du fonds culturel commun a pour objet d'amener l'étudiant ou l'étudiante à :

- la maîtrise de la langue d'enseignement en tant qu'outil de communication et de pensée et la maîtrise des règles de base de la pensée rationnelle, du discours et de l'argumentation;
- la capacité de communiquer en d'autres langues, au premier chef en anglais ou en français;
- une ouverture sur le monde et la diversité des cultures;
- la connaissance des richesses de l'héritage culturel par l'ouverture aux œuvres de civilisation;
- la capacité de se situer par rapport aux grands pôles de l'évolution de la pensée humaine;
- la capacité de développer une pensée réflexive autonome et critique;
- une éthique personnelle et sociale;
- une maîtrise des connaissances relatives au développement de son bien-être physique et intellectuel;
- la prise de conscience de la nécessité d'adopter des habitudes de vie qui favorisent une bonne santé.

Les habiletés génériques

Les habiletés génériques que permet d'acquérir et de développer la formation générale sont les suivantes :

- conceptualisation, analyse et synthèse;
- cohérence du raisonnement;
- jugement critique;
- qualité de l'expression;
- application des savoirs à l'analyse de situations;
- application des savoirs à la détermination de l'action;
- maîtrise de méthodes de travail;
- retour réflexif sur les savoirs.

Les attitudes souhaitables

Les acquis culturels et les habiletés génériques concourent à l'adoption et au développement des attitudes suivantes :

- autonomie;
- sens critique;
- conscience de ses responsabilités envers soi et les autres;
- ouverture d'esprit;
- créativité;
- ouverture sur le monde.

Ces finalités s'appliquent aux trois composantes de la formation générale, soit :

- la formation commune qui est similaire pour tous les programmes. Elle totalise 16 2/3 unités réparties comme suit :
 - langue d'enseignement et littérature : 7 1/3 unités;
 - philosophie ou *Humanities* : 4 1/3 unités;
 - éducation physique : 3 unités;
 - langue seconde : 2 unités;
- la formation propre qui permet d'introduire des tâches ou des situations d'apprentissage qui favorisent leur réinvestissement dans la composante de formation spécifique au programme. Elle totalise 6 unités réparties comme suit :
 - langue d'enseignement et littérature : 2 unités;
 - philosophie ou *Humanities* : 2 unités;
 - langue seconde : 2 unités;
- la formation complémentaire qui permet à l'étudiant ou à l'étudiante de compléter sa formation par des activités d'apprentissage choisies dans une perspective d'équilibre et de complémentarité par rapport à la formation spécifique à son programme. Elle totalise 4 unités et comprend des éléments de formation parmi les domaines suivants :
 - sciences humaines;
 - culture scientifique et technologique;
 - langue moderne;
 - langage mathématique et informatique;
 - art et esthétique.

La formation générale et la formation spécifique contribuent mutuellement à la formation de l'étudiant et de l'étudiante. En ce sens, les savoirs et les habiletés transmis par une composante du programme doivent être valorisés et, dans la mesure du possible, réinvestis dans l'autre composante.

Dans le respect des finalités posées, des disciplines visées et des devis ministériels, chaque établissement doit actualiser la formation générale dans des activités d'apprentissage qui assurent une cohérence dans son projet éducatif.

Les objectifs et les standards des ensembles de formation générale sont élaborés selon les prescriptions du *Règlement sur le régime des études collégiales* (L.R.Q. , c. C-29, a. 18; 1993, c. 25, a. 11, version révisée 1998).

INTENTIONS ÉDUCATIVES EN 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, des habiletés et des attitudes; une explication de la séquence des objectifs et des standards.

Le texte de ces intentions éducatives se trouve à la fin du présent document.

LISTE DES OBJECTIFS DU PROGRAMME

FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE

(16 2/3 unités)

- 0001 Analyser des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.
- 0002 Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.
- 0003 Apprécier des textes de la littérature québécoise.
- 00B1 Traiter d'une question philosophique de façon rationnelle.
- 000E Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.
- 0015 Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.
ou
- 0007 Communiquer en anglais avec une certaine aisance.
ou
- 0008 Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.
ou
- 0009 Traiter en anglais de thèmes culturels et littéraires.
- 0064 Situer sa pratique de l'activité physique parmi les habitudes de vie favorisant la santé.
- 0065 Améliorer son efficacité lors de la pratique d'une activité physique.
- 0066 Démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

FORMATION GÉNÉRALE PROPRE

(6 unités)

- 000K Produire différents types de discours oraux et écrits.
- 000T Porter un jugement sur des problèmes éthiques de la société contemporaine.
- 0016 Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.
- ou
- 000M Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.
- ou
- 000N Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.
- ou
- 000P Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.

FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE

(4 unités)

- 000V Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.
- 000W Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.
- 000X Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.
- 000Y Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.
- 000Z Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte.
- 0010 Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.
- 0067 Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.
- 0011 Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.
- 0012 Se servir d'une variété de notions, de procédés et d'outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.
- 0013 Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.
- 0014 Réaliser une production artistique.

FORMATION SPÉCIFIQUE

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 A – *Accueil et guidage touristique*

- 011A Se situer par rapport aux différences culturelles.
- 011B Interagir avec la clientèle dans une troisième langue.
- 011C Animer des groupes de touristes.
- 011D Guider des groupes de touristes.
- 011E Adapter des aménagements en fonction d'un accueil touristique.
- 011F Exploiter un service d'accueil touristique.

Voie de spécialisation B – *Mise en valeur de produits touristiques*

- 011G Développer des projets touristiques.
- 011H Commercialiser des produits et des services touristiques.
- 011J Coordonner un événement touristique.

Voie de spécialisation C – *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.

DEUXIÈME PARTIE

**OBJECTIFS ET STANDARDS –
FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE**

FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE : LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET LITTÉRATURE

Code : 0001

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Analyser des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Reconnaître le propos du texte.</p> <p>2 Repérer et classer des thèmes et des procédés stylistiques.</p> <p>3 Choisir les éléments d'analyse.</p> <p>4 Élaborer un plan de rédaction.</p> <p>5 Rédiger et réviser une analyse littéraire ou un commentaire composé ou une explication de texte.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Formulation juste des éléments importants du propos du texte.</p> <p>2.1 Relevé des principales manifestations thématiques et stylistiques.</p> <p>2.2 Classement approprié des principales manifestations thématiques et stylistiques.</p> <p>3.1 Liens pertinents entre le propos du texte, les manifestations thématiques et les manifestations stylistiques.</p> <p>4.1 Choix judicieux des idées principales et des idées secondaires du plan de rédaction.</p> <p>4.2 Pertinence et cohérence du plan.</p> <p>4.3 Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.</p> <p>5.1 Utilisation appropriée des éléments d'analyse.</p> <p>5.2 Pertinence des exemples choisis.</p> <p>5.3 Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux.</p> <p>5.4 Précision et richesse du vocabulaire.</p> <p>5.5 Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</p> <p>5.6 Respect du registre de langue approprié.</p> <p>5.7 Respect des règles de présentation d'une production écrite.</p> <p>5.8 Rédaction d'un texte d'au moins 700 mots.</p>
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Discipline : Français</p> <p>Pondération : 2-2-3</p> <p>Nombre d'unités : 2 1/3</p>	

FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE : LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET LITTÉRATURE

Code : 0002

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Reconnaître le traitement d'un thème dans un texte.</p> <p>2 Situer le texte dans son contexte culturel et sociohistorique.</p> <p>3 Dégager les rapports entre le réel, le langage et l'imaginaire.</p> <p>4 Élaborer un plan de dissertation.</p> <p>5 Rédiger et réviser une dissertation explicative.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Relevé des procédés stylistiques et littéraires utilisés pour le développement du thème.</p> <p>2.1 Mention des éléments significatifs du contexte culturel et sociohistorique.</p> <p>3.1 Liens pertinents entre le thème, les procédés stylistiques et littéraires, et les éléments significatifs du contexte culturel et sociohistorique.</p> <p>4.1 Choix judicieux des idées principales et des idées secondaires du plan de la dissertation.</p> <p>4.2 Pertinence et cohérence du plan.</p> <p>4.3 Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.</p> <p>5.1 Respect des limites du sujet de la dissertation.</p> <p>5.2 Développement approprié des idées.</p> <p>5.3 Pertinence des exemples choisis.</p> <p>5.4 Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux.</p> <p>5.5 Précision et richesse du vocabulaire.</p> <p>5.6 Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</p> <p>5.7 Respect du registre de langue approprié.</p> <p>5.8 Respect des règles de présentation d'une production écrite.</p> <p>5.9 Rédaction d'une dissertation explicative d'au moins 800 mots.</p>
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Discipline : Français</p> <p>Pondération : 3-1-3</p> <p>Nombre d'unités : 2 1/3</p>	

FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE : LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET LITTÉRATURE

Code : 0003

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Apprécier des textes de la littérature québécoise.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Reconnaître les caractéristiques de textes de la littérature québécoise.</p> <p>2 Comparer des textes.</p> <p>3 Déterminer un point de vue critique.</p> <p>4 Élaborer un plan de rédaction.</p> <p>5 Rédiger et réviser une dissertation critique.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Description appropriée des représentations du monde contenues ou exprimées dans des textes de la littérature québécoise.</p> <p>2.1 Choix pertinent des critères de comparaison.</p> <p>2.2 Relevé des ressemblances et des différences significatives entre des textes littéraires.</p> <p>3.1 Pertinence du point de vue critique.</p> <p>4.1 Pertinence et cohérence du plan.</p> <p>4.2 Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.</p> <p>5.1 Respect des limites du sujet de la dissertation.</p> <p>5.2 Emploi d'arguments appropriés.</p> <p>5.3 Justification du point de vue critique.</p> <p>5.4 Pertinence des exemples choisis.</p> <p>5.5 Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux.</p> <p>5.6 Précision et richesse du vocabulaire.</p> <p>5.7 Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</p> <p>5.8 Respect du registre de langue approprié.</p> <p>5.9 Respect des règles de présentation d'une production écrite.</p> <p>5.10 Rédaction d'une dissertation critique d'au moins 900 mots.</p>

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Discipline : Français
Pondération : 3-1-4
Nombre d'unités : 2 2/3

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Traiter d'une question philosophique de façon rationnelle.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Distinguer la philosophie des autres discours sur la réalité.</p> <p>2 Présenter la contribution de philosophes de la tradition gréco-latine au traitement de questions.</p> <p>3 Produire une argumentation sur une question philosophique.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Reconnaissance des principales caractéristiques de la philosophie : projets, objets, méthodes.</p> <p>1.2 Identification des principales différences entre le discours philosophique et les discours scientifique et religieux.</p> <p>1.3 Présentation de l'avènement de la philosophie et de quelques moments de son évolution.</p> <p>2.1 Formulation cohérente de la pensée de l'auteur.</p> <p>2.2 Référence au contexte sociohistorique de la contribution.</p> <p>2.3 Reconnaissance de l'intérêt actuel de la contribution.</p> <p>3.1 Élaboration d'une problématique philosophique sur une question : énoncé de la question, définition des concepts clés, présentation des aspects philosophiques du problème et des enjeux, référence à un ou des philosophes.</p> <p>3.2 Formulation d'une thèse et présentation d'arguments, d'objections et de réfutations.</p> <p>3.3 Respect des règles de l'argumentation.</p> <p>3.4 Rédaction d'un texte argumentatif d'au moins 700 mots.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Philosophie</p> <p>Pondération : 3-1-3</p> <p>Nombre d'unités : 2 1/3</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Caractériser quelques conceptions philosophiques modernes et contemporaines de l'être humain.</p> <p>2 Situer les conceptions examinées dans leur contexte et dans les courants de pensée correspondants.</p> <p>3 Comparer des conceptions philosophiques de l'être humain à propos de problèmes actuels ou de thèmes communs.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Présentation des principales caractéristiques des conceptions : concepts, principes et présupposés.</p> <p>1.2 Usage approprié des concepts clés.</p> <p>2.1 Exposition de certains aspects significatifs du contexte historique d'émergence de ces conceptions.</p> <p>2.2 Démonstration suffisante de liens entre les conceptions et les courants de pensée dans lesquels elles s'inscrivent.</p> <p>3.1 Exposé des principales ressemblances et différences entre les conceptions.</p> <p>3.2 Reconnaissance des conséquences pour la pensée et l'action des conceptions examinées.</p> <p>3.3 Prise de position critique et argumentée à l'égard d'une conception.</p> <p>3.4 Rédaction d'une dissertation d'au moins 800 mots.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Philosophie</p> <p>Pondération : 3-0-3</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Situer sa pratique de l'activité physique parmi les habitudes de vie favorisant la santé.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Établir la relation entre son mode de vie et sa santé.</p> <p>2 Pratiquer l'activité physique selon une approche favorisant la santé.</p> <p>3 Reconnaître ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation liés à la pratique de l'activité physique de façon régulière.</p> <p>4 Proposer des activités physiques favorisant sa santé.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Utilisation appropriée de la documentation.</p> <p>1.2 Liens pertinents entre ses principales habitudes de vie et leurs incidences sur la santé.</p> <p>2.1 Respect des règles inhérentes aux activités physiques pratiquées, dont les règles de sécurité.</p> <p>2.2 Respect de ses capacités dans la pratique des activités physiques.</p> <p>3.1 Utilisation correcte des données d'évaluation quantitative et qualitative sur le plan physique.</p> <p>3.2 Relevé de ses principaux besoins et de ses principales capacités sur le plan physique.</p> <p>3.3 Relevé de ses principaux facteurs de motivation liés à une pratique régulière de l'activité physique.</p> <p>4.1 Choix pertinent et justifié d'activités physiques selon ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Éducation physique</p> <p>Pondération : 1-1-1</p> <p>Nombre d'unités : 1</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Améliorer son efficacité lors de la pratique d'une activité physique.</p> <p>Élément</p> <p>1 Appliquer une démarche conduisant à l'amélioration de son efficacité dans la pratique d'une activité physique.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Relevé initial de ses habiletés et de ses attitudes dans la pratique de l'activité.</p> <p>1.2 Mention de ses attentes et de ses besoins au regard de ses capacités liées à la pratique de l'activité.</p> <p>1.3 Formulation correcte d'objectifs personnels.</p> <p>1.4 Mention des moyens pour atteindre ses objectifs.</p> <p>1.5 Respect des règles inhérentes à l'activité physique pratiquée, dont les règles de sécurité.</p> <p>1.6 Évaluation périodique de ses habiletés et de ses attitudes liées à la pratique de l'activité.</p> <p>1.7 Interprétation significative des progrès faits et des difficultés éprouvées lors de la pratique de l'activité.</p> <p>1.8 Adaptations périodiques et pertinentes de ses objectifs ou des moyens utilisés.</p> <p>1.9 Amélioration sensible des habiletés motrices exigées par l'activité.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Éducation physique</p> <p>Pondération : 0-2-1</p> <p>Nombre d'unités : 1</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.</p> <p>Éléments</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Harmoniser sa pratique efficace de l'activité physique dans une approche favorisant la santé. 2 Gérer un programme personnel d'activités physiques. 	<p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Pratique d'une activité physique respectant l'équilibre entre la recherche d'efficacité et les facteurs favorisant la santé. 2.1 Mention de ses priorités selon ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation liés à la pratique régulière de l'activité physique. 2.2 Formulation correcte d'objectifs à atteindre dans son programme personnel. 2.3 Choix pertinent de l'activité ou des activités à pratiquer dans son programme personnel. 2.4 Planification appropriée des conditions de réalisation de l'activité ou des activités à pratiquer dans son programme personnel. 2.5 Choix pertinent des critères mesurant l'atteinte des objectifs du programme. 2.6 Relevé périodique du temps investi et des activités physiques accomplies durant le programme. 2.7 Interprétation significative des progrès faits et des difficultés éprouvées lors de la pratique d'activités. 2.8 Adaptations périodiques et pertinentes de ses objectifs ou des moyens utilisés.
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Éducation physique</p> <p>Pondération : 1-1-1</p> <p>Nombre d'unités : 1</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral simple.</p> <p>2 Dégager le sens d'un texte d'intérêt général.</p> <p>3 S'exprimer oralement.</p> <p>4 Rédiger un texte.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'au moins trois minutes exprimé à un débit normal et comportant un vocabulaire d'usage courant.</p> <p>2.1 Reconnaissance du sens général et des idées principales d'un texte d'environ 500 mots.</p> <p>3.1 Communication intelligible d'environ deux minutes élaborée à partir de consignes précises.</p> <p>3.2 Formulation acceptable de questions et réponses en situation d'interaction.</p> <p>3.3 Échanges d'idées pertinents.</p> <p>3.4 Prononciation, intonation et débit acceptables.</p> <p>4.1 Rédaction d'un texte clair et cohérent d'environ 200 mots, constitué de phrases complètes, sur un sujet familier.</p> <p>4.2 Application satisfaisante du code grammatical et orthographique avec une attention plus particulière à quelques <i>modals</i> et à des temps de verbe parmi les suivants : <i>simple present</i> et <i>present continuous</i>, <i>simple past</i> et <i>past continuous</i>, <i>future</i>.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Anglais, langue seconde</p> <p>Pondération : 2-1-3</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer en anglais avec une certaine aisance.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral authentique.</p> <p>2 Dégager le sens d'un texte d'intérêt général.</p> <p>3 S'exprimer oralement.</p> <p>4 Rédiger un texte.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'environ cinq minutes.</p> <p>1.2 Reconnaissance de la suite logique d'éléments du message.</p> <p>2.1 Reconnaissance du sens général et des idées principales d'un texte d'environ 750 mots.</p> <p>2.2 Reconnaissance d'une suite logique des éléments.</p> <p>3.1 Communication intelligible, structurée et cohérente d'au moins trois minutes à partir d'un sujet d'intérêt général.</p> <p>3.2 Formulation de questions pertinentes en situation d'interaction; questions généralement grammaticalement correctes.</p> <p>3.3 Emploi généralement correct de verbes au passé.</p> <p>3.4 Prononciation, intonation et débit convenables.</p> <p>4.1 Rédaction d'un texte clair et cohérent d'environ 300 mots.</p> <p>4.2 Application convenable du code grammatical et orthographique avec une attention plus particulière à quelques <i>modals</i> et à des temps de verbe parmi les suivants : <i>simple present</i> et <i>present continuous</i>, <i>simple past</i> et <i>past continuous</i>, <i>present perfect</i>, <i>future</i>.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Anglais, langue seconde</p> <p>Pondération : 2-1-3</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral authentique à portée socioculturelle ou littéraire.</p> <p>2 Dégager le sens d'un texte authentique à portée socioculturelle ou littéraire.</p> <p>3 Exprimer oralement un message sur des sujets à portée socioculturelle ou littéraire.</p> <p>4 Rédiger un texte sur une question à portée socioculturelle ou littéraire.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Identification des idées essentielles d'un message après une seule écoute.</p> <p>2.1 Identification du sens général.</p> <p>2.2 Distinction précise des principaux éléments du texte.</p> <p>2.3 Identification de la structure du texte.</p> <p>2.4 Identification de l'intention de l'auteur.</p> <p>3.1 Communication claire et cohérente d'au moins cinq minutes faisant référence à un ou des documents.</p> <p>3.2 Utilisation généralement correcte du code grammatical et du niveau de langue.</p> <p>3.3 Emploi du vocabulaire pertinent par rapport au sujet traité.</p> <p>3.4 Prononciation, intonation et débit généralement corrects.</p> <p>4.1 Texte clair et cohérent d'environ 400 mots comportant au moins trois idées distinctes liées logiquement entre elles.</p> <p>4.2 Application convenable du code grammatical et orthographique.</p> <p>4.3 Utilisation généralement correcte des temps de verbe exigés par le contexte.</p> <p>4.4 Utilisation satisfaisante d'une variété de structures de phrases.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Anglais, langue seconde</p> <p>Pondération : 2-1-3</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Traiter en anglais de thèmes culturels et littéraires.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Présenter oralement l'analyse d'une production socioculturelle ou littéraire en version originale anglaise.</p> <p>2 Rédiger l'analyse d'une œuvre littéraire en version originale anglaise ou d'un thème à portée socioculturelle.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Communication claire, cohérente et structurée d'au moins six minutes.</p> <p>1.2 Utilisation d'arguments pertinents et justifiés.</p> <p>1.3 Utilisation du niveau de langue et du registre appropriés.</p> <p>1.4 Emploi nuancé du vocabulaire approprié au sujet traité.</p> <p>1.5 Degré assez élevé de précision dans l'application du code grammatical.</p> <p>2.1 Analyse structurée, cohérente et claire d'au moins 600 mots.</p> <p>2.2 Utilisation appropriée d'une variété de structures de phrases.</p> <p>2.3 Emploi d'un vocabulaire diversifié et nuancé.</p> <p>2.4 Emploi approprié d'une variété de marqueurs de relation.</p> <p>2.5 Degré assez élevé de précision dans l'application du code grammatical et orthographique.</p> <p>2.6 Utilisation d'un style, d'un niveau de langue et d'un registre appropriés à l'analyse.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Anglais, langue seconde</p> <p>Pondération : 2-1-3</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

**OBJECTIFS ET STANDARDS –
FORMATION GÉNÉRALE PROPRE**

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Produire différents types de discours oraux et écrits.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Reconnaître les caractéristiques de la situation de communication dans des discours d'ordre culturel ou d'un autre ordre.</p> <p>2 Déterminer un sujet et un objectif de communication.</p> <p>3 Rechercher l'information dans des discours littéraires ou non littéraires.</p> <p>4 Élaborer une stratégie en fonction de la situation et de l'objectif de communication.</p> <p>5 Rédiger et présenter des textes du type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante.</p> <p>6 Préparer et présenter des discours oraux du type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Mise en évidence précise des composantes de la situation de communication.</p> <p>1.2 Relevé des facteurs contextuels de la situation de communication.</p> <p>1.3 Établissement de liens entre les composantes et les facteurs de la situation de communication.</p> <p>2.1 Choix justifié d'un sujet et d'un objectif de communication.</p> <p>3.1 Choix approprié des sources d'information.</p> <p>3.2 Choix pertinent des éléments d'information.</p> <p>4.1 Choix judicieux des procédés à utiliser dans la situation de communication.</p> <p>4.2 Choix judicieux des moyens d'expression.</p> <p>5.1 Respect des règles définissant les différents types de textes.</p> <p>5.2 Respect de la situation et de l'objectif de communication dans le texte écrit.</p> <p>5.3 Précision et richesse du vocabulaire.</p> <p>5.4 Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</p> <p>5.5 Respect des règles de présentation d'un texte écrit.</p> <p>6.1 Utilisation pertinente des éléments liés à la présentation d'un discours oral.</p> <p>6.2 Respect de la situation et de l'objectif de communication dans le discours oral.</p> <p>6.3 Précision et richesse du vocabulaire.</p> <p>6.4 Respect des aspects du code linguistique propres au discours oral.</p>
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Discipline :</p> <p>Nombre d'heures-contact :</p> <p>Nombre d'unités :</p>	<p>Français</p> <p>60</p> <p>2</p>

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Porter un jugement sur des problèmes éthiques de la société contemporaine.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager la dimension éthique de l'action dans ses aspects personnels, sociaux et politiques.</p> <p>2 Présenter quelques théories philosophiques, éthiques et politiques.</p> <p>3 Appliquer ces théories à des situations actuelles, choisies notamment dans le champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante.</p> <p>4 Défendre une position critique à propos d'une situation problématique.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Définition des notions de base de l'éthique.</p> <p>1.2 Utilisation appropriée des notions.</p> <p>1.3 Élaboration de la problématique éthique d'une situation personnelle, sociale et politique.</p> <p>2.1 Présentation de quelques grands modèles philosophiques d'interprétation des problèmes relatifs à l'action et aux valeurs : contexte historique, concepts et principes.</p> <p>3.1 Reconnaissance des principales composantes de la situation : contexte, faits et personnes.</p> <p>3.2 Formulation des questions éthiques relatives à la situation.</p> <p>3.3 Mise en évidence des conflits de valeurs et des enjeux.</p> <p>3.4 Application de deux discours philosophiques à la discussion de ces questions.</p> <p>4.1 Appréciation de divers choix quant à l'action à l'aide de théories philosophiques.</p> <p>4.2 Justification rationnelle de la position choisie.</p> <p>4.3 Rédaction d'une dissertation d'au moins 900 mots.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline :</p> <p>Nombre d'heures-contact :</p> <p>Nombre d'unités :</p>	<p>Philosophie</p> <p>45</p> <p>2</p>

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.</p> <p>2 Dégager le sens d'un texte authentique lié à son champ d'études.</p> <p>3 Communiquer un bref message oral lié à son champ d'études.</p> <p>4 Rédiger un court texte lié à son champ d'études.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message.</p> <p>2.1 Reconnaissance du sens général et des idées principales du message.</p> <p>3.1 Communication intelligible d'une durée de quelques minutes.</p> <p>3.2 Emploi de termes liés à son champ d'études.</p> <p>3.3 Propos pertinents.</p> <p>3.4 Application satisfaisante du code grammatical.</p> <p>4.1 Texte clair et cohérent d'environ 200 mots.</p> <p>4.2 Emploi de termes liés à son champ d'études.</p> <p>4.3 Application satisfaisante du code grammatical et orthographique.</p> <p>4.4 Utilisation satisfaisante de procédés de communication liés à son champ d'études.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Anglais, langue seconde</p> <p>Nombre d'heures-contact : 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.</p> <p>2 Dégager les éléments utiles d'un texte authentique lié à son champ d'études pour accomplir une tâche précise.</p> <p>3 Communiquer un message oral lié à son champ d'études.</p> <p>4 Rédiger un texte lié à son champ d'études.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'environ cinq minutes.</p> <p>1.2 Reconnaissance d'une suite logique des éléments du message.</p> <p>2.1 Reconnaissance du sens général.</p> <p>2.2 Repérage des éléments utiles pour accomplir une tâche précise.</p> <p>2.3 Utilisation convenable de l'information pour accomplir une tâche précise.</p> <p>3.1 Communication claire et cohérente accessible à un non expert.</p> <p>3.2 Communication appropriée à la situation.</p> <p>3.3 Utilisation convenable de termes liés au champ d'études.</p> <p>3.4 Application convenable du code grammatical.</p> <p>4.1 Rédaction claire et cohérente d'un texte d'environ 300 mots, lié à son champ d'études, accessible à un non expert.</p> <p>4.2 Application convenable du code grammatical et orthographique.</p> <p>4.3 Emploi convenable de termes de base liés à son champ d'études.</p> <p>4.4 Utilisation convenable de procédés de communication liés à son champ d'études.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline :</p> <p>Nombre d'heures-contact :</p> <p>Nombre d'unités :</p>	<p>Anglais, langue seconde</p> <p>45</p> <p>2</p>

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.</p> <p>2 Dégager les éléments pertinents d'un texte authentique lié à son champ d'études pour accomplir une tâche précise.</p> <p>3 Communiquer un message oral lié à son champ d'études.</p> <p>4 Produire des communications écrites liées à son champ d'études.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message.</p> <p>1.2 Utilisation pertinente de l'information pour accomplir une tâche précise.</p> <p>2.1 Identification du sens général.</p> <p>2.2 Repérage des éléments pertinents pour accomplir une tâche précise.</p> <p>2.3 Utilisation pertinente de l'information pour accomplir une tâche précise.</p> <p>3.1 Communication substantielle, riche en information, accessible à un non expert.</p> <p>3.2 Adéquation entre le message, l'intention et la situation de communication.</p> <p>3.3 Emploi approprié des termes liés à son champ d'études.</p> <p>4.1 Rédaction cohérente et claire d'un texte d'environ 500 mots accessible à un non expert.</p> <p>4.2 Emploi efficace de termes liés à son champ d'études.</p> <p>4.3 Application convenable du code grammatical et orthographique.</p> <p>4.4 Adéquation entre les procédés de communication choisis, le type de document et la situation de communication.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline : Anglais, langue seconde</p> <p>Nombre d'heures-contact : 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Communiquer un message oral lié à son champ d'études.</p> <p>2 Analyser des textes complexes.</p> <p>3 Rédiger un texte lié à son champ d'études.</p> <p>4 S'exprimer en anglais à partir de sources en français.</p>	<p>Critères de performance</p> <p>1.1 Communication substantielle, riche en information, accessible à un non expert.</p> <p>1.2 Adéquation entre le message, l'intention et la situation de communication.</p> <p>1.3 Emploi judicieux du vocabulaire.</p> <p>1.4 Utilisation correcte du code grammatical.</p> <p>1.5 Démonstration de sa capacité à défendre son point de vue.</p> <p>2.1 Reconnaissance de différents types de discours : expressif et littéraire, informatif, incitatif, critique, scientifique et technique.</p> <p>2.2 Reconnaissance des facteurs linguistiques, socioculturels et contextuels qui enrichissent et limitent la communication écrite.</p> <p>2.3 Établissement des liens entre les éléments de la communication : intention, interlocutrice ou interlocuteur, situation, code, message, interaction implicite et explicite.</p> <p>3.1 Rédaction cohérente, claire et nuancée d'un texte d'environ 600 mots, accessible à un non expert.</p> <p>3.2 Adéquation entre les procédés de communication choisis, le type de document et la situation de communication.</p> <p>3.3 Utilisation précise, nuancée et efficace du code grammatical et de la terminologie.</p> <p>4.1 Respect du sens.</p> <p>4.2 Formulation généralement appropriée avec une attention plus particulière aux niveaux de langue et aux sources d'interférence telles que les faux amis et les différences de syntaxe.</p> <p>4.3 Emploi d'une terminologie équivalente.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Discipline :</p> <p>Nombre d'heures-contact :</p> <p>Nombre d'unités :</p>	<p>Anglais, langue seconde</p> <p>45</p> <p>2</p>

**OBJECTIFS ET STANDARDS –
FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE**

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Reconnaître les objets d'étude d'une ou de plusieurs sciences humaines et leurs principales approches.</p> <p>2 Identifier quelques-unes des questions qui se posent actuellement aux sciences humaines.</p> <p>3 Démontrer la contribution d'une ou de plusieurs sciences humaines dans la compréhension d'enjeux contemporains.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À l'occasion d'un exposé écrit d'environ 750 mots portant sur l'apport des sciences humaines au regard d'enjeux contemporains. • À partir de documents et de données provenant du domaine des sciences humaines. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Formulation des objets d'étude particuliers à une ou à plusieurs sciences humaines.</p> <p>1.2 Description des principales approches utilisées en sciences humaines.</p> <p>2.1 Association des questions avec des champs pertinents de recherche en sciences humaines.</p> <p>3.1 Présentation d'enjeux contemporains en mettant en évidence l'interprétation des sciences humaines.</p> <p>3.2 Illustration de l'interaction entre quelques changements sociaux et la contribution des sciences humaines.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Nombre d'heures-contact: 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Poser une problématique selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.</p> <p>2 Traiter d'une question selon une ou des approches propres aux sciences humaines.</p> <p>3 Établir des conclusions.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À l'occasion d'un exposé écrit d'environ 750 mots portant sur un sujet relatif à l'être humain. • À partir de données documentaires provenant d'une ou de plusieurs disciplines des sciences humaines. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Présentation de l'historique de la problématique.</p> <p>1.2 Utilisation des concepts et du langage appropriés.</p> <p>1.3 Description sommaire des dimensions individuelles, collectives, spatio-temporelles et culturelles de la problématique.</p> <p>2.1 Formulation claire d'une question.</p> <p>2.2 Sélection de données documentaires pertinentes.</p> <p>2.3 Description sommaire des méthodes historique, expérimentale et par enquête.</p> <p>3.1 Utilisation appropriée de la méthode choisie.</p> <p>3.2 Détermination de critères d'appréciation appropriés.</p> <p>3.3 Reconnaissance des forces et des faiblesses des conclusions.</p> <p>3.4 Élargissement de la question analysée.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Nombre d'heures-contact: 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE : CULTURE SCIENTIFIQUE ET TECHNOLOGIQUE

Code : 000X

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Caractériser le mode de pensée et la démarche scientifiques types.</p> <p>2 Montrer la complémentarité de la science et de la technologie.</p> <p>3 Expliquer le contexte et les étapes de quelques découvertes scientifiques et technologiques.</p> <p>4 Dédire différentes conséquences et questions qui découlent de certains développements scientifiques et technologiques récents.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À partir d'un commentaire écrit qui présente une découverte scientifique ou une percée technologique. • À l'occasion d'une production écrite d'environ 750 mots. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Explication sommaire des caractéristiques essentielles du mode de pensée scientifique, dont la quantification et la démonstration.</p> <p>1.2 Énumération ordonnée et description sommaire des caractéristiques essentielles des principales étapes de la démarche scientifique type.</p> <p>2.1 Définition des termes et description des principales interrelations entre science, technique et technologie; liens logiques et temporels, et apports mutuels.</p> <p>3.1 Mise en relation pertinente et cohérente des contextes déterminants de quelques découvertes scientifiques et technologiques.</p> <p>3.2 Énumération des principales étapes de découvertes scientifiques et technologiques.</p> <p>4.1 Description sommaire des conséquences importantes (de différentes natures) et des défis majeurs actuels qui découlent de quelques découvertes scientifiques et technologiques.</p> <p>4.2 Formulation de questions pertinentes et caractère plausible des éléments de réponse aux questions formulées.</p>
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Nombre d'heures-contact: 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE : CULTURE SCIENTIFIQUE ET TECHNOLOGIQUE

Code : 000Y

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.</p> <p>Éléments</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Décrire les principales étapes de la démarche scientifique type. 2 Formuler une hypothèse visant à solutionner un problème simple de nature scientifique et technologique. 3 Vérifier une hypothèse en appliquant les principes élémentaires de la démarche expérimentale de base. 	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement ou en équipe. • À partir d'un problème non complexe d'ordre scientifique et technologique qui peut être résolu par l'application de la démarche scientifique type. • En utilisant des instruments scientifiques disponibles d'usage courant. • À l'aide de documents de référence (écrits ou autres). <p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Énumération ordonnée et description sommaire des caractéristiques des étapes de la démarche scientifique type. 2.1 Description claire et précise du problème. 2.2 Respect des caractéristiques de formulation d'une hypothèse (caractère observable et mesurable des données, plausibilité, etc.). 3.1 Pertinence, fiabilité et validité de la procédure expérimentale mise au point. 3.2 Respect de la procédure expérimentale établie. 3.3 Choix judicieux et utilisation adéquate des instruments. 3.4 Présentation claire et adéquate des résultats. 3.5 Validité des relations établies entre l'hypothèse, la vérification et la conclusion.
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Nombre d'heures-contact: 45 Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte¹.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Saisir le sens d'un message oral.</p> <p>2 Saisir le sens d'un message lu.</p> <p><hr/></p> <p>1. On entend par « restreinte » l'utilisation limitée des structures de la langue, de son code grammatical et du vocabulaire. Cette limitation varie selon les difficultés posées par certaines langues modernes.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les langues modernes qui utilisent l'alphabet latin: <ul style="list-style-type: none"> - à l'occasion d'une conversation d'un minimum de huit répliques; - à l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de huit phrases. • Pour les langues modernes qui utilisent un système d'écriture autre que l'alphabet latin: <ul style="list-style-type: none"> - à l'occasion d'une conversation d'un minimum de six répliques; - à l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de six phrases. • À partir de mises en situation sur des thèmes connus. • À l'aide d'outils de référence. <p>Critères de performance</p> <p>L'acquisition d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.</p> <p>1.1 Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.</p> <p>1.2 Reconnaissance explicite du sens général de messages simples.</p> <p>1.3 Association logique entre les éléments du message.</p> <p>2.1 Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.</p> <p>2.2 Reconnaissance explicite du sens général de messages simples.</p> <p>2.3 Association logique entre les éléments du message.</p>

Code : 000Z

3 Exprimer oralement un message simple.	3.1 Utilisation convenable des structures de la langue dans des propositions principales et coordonnées. 3.2 Application appropriée des règles grammaticales. 3.3 Utilisation des verbes au présent de l'indicatif. 3.4 Utilisation appropriée du vocabulaire de base et d'expressions idiomatiques. 3.5 Prononciation intelligible. 3.6 Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples. 3.7 Enchaînement spontané et cohérent de phrases dans un dialogue.
4 Écrire un texte sur un sujet donné.	4.1 Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales et coordonnées. 4.2 Application appropriée des règles grammaticales de base. 4.3 Utilisation des verbes au présent de l'indicatif. 4.4 Utilisation appropriée du vocabulaire de base et d'expressions idiomatiques. 4.5 Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples. 4.6 Application acceptable des règles graphiques pour les systèmes d'écriture autres que l'alphabet latin.

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Nombre d'heures-contact : 45
Nombre d'unités : 2

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Saisir le sens d'un message entendu.</p> <p>2 Saisir le sens d'un message lu.</p> <p>3 Exprimer oralement un message simple avec des phrases de complexité moyenne.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'occasion d'une conversation d'un minimum de quinze répliques. • À l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de vingt phrases pour les langues qui utilisent l'alphabet latin. • À l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de dix phrases pour les langues qui utilisent un système d'écriture autre que l'alphabet latin. • À partir : <ul style="list-style-type: none"> - de situations usuelles de la vie courante; - de sujets simples de la vie courante. • À l'aide d'outils de référence. <p>Critères de performance</p> <p>L'acquisition d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.</p> <p>1.1 Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.</p> <p>1.2 Reconnaissance explicite du sens général et des idées essentielles de messages de complexité moyenne.</p> <p>1.3 Association logique entre les éléments du message.</p> <p>2.1 Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.</p> <p>2.2 Reconnaissance explicite du sens général et des idées essentielles de messages de complexité moyenne.</p> <p>2.3 Association logique entre les éléments du message.</p> <p>3.1 Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales ou subordonnées.</p> <p>3.2 Application appropriée des règles grammaticales.</p> <p>3.3 Utilisation des verbes au présent de l'indicatif.</p> <p>3.4 Utilisation d'un vocabulaire de base enrichi et d'expressions idiomatiques.</p> <p>3.5 Prononciation intelligible.</p> <p>3.6 Enchaînement cohérent d'une suite de phrases de complexité moyenne.</p> <p>3.7 Dialogue.</p>

Code : 0010

4 Écrire un texte sur un sujet donné avec des phrases de complexité moyenne.	4.1 Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales ou subordonnées. 4.2 Application appropriée des règles grammaticales. 4.3 Utilisation des verbes au présent et au passé de l'indicatif. 4.4 Utilisation appropriée d'un vocabulaire de base enrichi et d'expressions idiomatiques. 4.5 Enchaînement cohérent d'une suite de phrases de complexité moyenne. 4.6 Application acceptable des règles graphiques pour les systèmes d'écriture autres que l'alphabet latin.
--	---

ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE

Nombre d'heures-contact : 45
Nombre d'unités : 2

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Dégager le sens d'un message oral en langage courant.</p> <p>2 Dégager le sens d'un texte de complexité moyenne.</p> <p>3 Échanger verbalement sur un sujet.</p> <p>4 Rédiger un texte de complexité moyenne.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À l'occasion d'un échange verbal d'un minimum de 20 répliques. • À l'occasion de la rédaction d'un texte de longueur moyenne (minimum de 25 phrases pour les langues qui utilisent l'alphabet latin; minimum de 15 phrases pour les autres langues). • À partir des documents à portée socioculturelle. • À l'aide d'ouvrages de référence dans le cas de la communication écrite. <p>Critères de performance</p> <p>L'acquisition d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.</p> <p>1.1 Explication juste du sens général et des idées essentielles du message.</p> <p>1.2 Distinction claire des éléments structuraux de la langue.</p> <p>2.1 Explication juste du sens général et des idées essentielles du texte.</p> <p>2.2 Distinction claire des éléments structuraux de la langue.</p> <p>3.1 Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue en fonction du message à exprimer.</p> <p>3.2 Utilisation appropriée du vocabulaire courant.</p> <p>3.3 Prononciation et intonation justes.</p> <p>3.4 Débit moyen dans un dialogue en langage courant.</p> <p>3.5 Cohérence du message exprimé.</p> <p>3.6 Réponses pertinentes à des questions.</p> <p>4.1 Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue en fonction du texte à rédiger.</p> <p>4.2 Justesse du vocabulaire.</p> <p>4.3 Cohérence de l'ensemble du texte.</p> <p>4.4 Respect des règles de présentation et de rédaction propres au texte.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Nombre d'heures-contact: 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE : LANGAGE MATHÉMATIQUE
ET INFORMATIQUE

Code : 0011

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.</p> <p>Éléments</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Démontrer l'acquisition de connaissances générales de base sur les mathématiques ou sur l'informatique. 2 Décrire l'évolution des mathématiques ou de l'informatique. 3 Reconnaître la contribution des mathématiques ou de l'informatique dans le développement des autres domaines du savoir. 4 Illustrer la diversité des applications des mathématiques ou de l'informatique. 5 Évaluer l'influence des mathématiques ou de l'informatique sur les individus et sur les organisations. 	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À l'occasion de la rédaction d'un texte d'environ 750 mots. • À partir de plusieurs exemples concrets choisis par la personne qui doit démontrer sa compétence. <p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Distinction de notions et de concepts de base. 1.2 Identification des principales branches des mathématiques ou de l'informatique. 1.3 Utilisation adéquate de la terminologie. 2.1 Résumé descriptif de quelques grandes étapes. 3.1 Démonstration de l'existence de contributions importantes, à l'aide d'exemples. 4.1 Présentation d'un éventail d'usages dans diverses sphères de l'activité humaine, à l'aide d'exemples concrets. 5.1 Identification de quelques grandes influences. 5.2 Explication de la façon dont les mathématiques ou l'informatique ont modifié certaines réalités humaines et organisationnelles. 5.3 Reconnaissance d'avantages et d'inconvénients à ces influences.
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Nombre d'heures-contact : 45 Nombre d'unités : 2</p>	

FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE : LANGAGE MATHÉMATIQUE ET INFORMATIQUE

Code : 0012

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Se servir d'une variété de notions, de procédés et d'outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Démontrer l'acquisition de connaissances utilitaires de base en mathématiques ou en informatique.</p> <p>2 Choisir des outils et des procédés mathématiques ou informatiques en fonction de besoins précis.</p> <p>3 Utiliser des outils et des procédés mathématiques ou informatiques pour exécuter des tâches et résoudre des problèmes.</p> <p>4 Interpréter des données quantitatives ou des résultats obtenus à l'aide de procédés ou d'outils mathématiques ou informatiques.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À l'occasion de l'exécution d'une tâche ou de la résolution d'un problème. • À partir des besoins de la vie courante. • À l'aide d'outils familiers et de documents de référence. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Brève définition des notions.</p> <p>1.2 Exécution correcte des opérations de base.</p> <p>1.3 Utilisation adéquate de la terminologie.</p> <p>2.1 Énumération de multiples possibilités offertes par les outils et les procédés mathématiques ou informatiques.</p> <p>2.2 Analyse de situations concrètes et reconnaissance de la pertinence du recours aux outils ou aux procédés mathématiques ou informatiques.</p> <p>2.3 Choix approprié en fonction des besoins.</p> <p>3.1 Démarche planifiée et méthodique.</p> <p>3.2 Utilisation correcte des outils et des procédés.</p> <p>3.3 Résultats satisfaisants par rapport au contexte.</p> <p>3.4 Utilisation adéquate de la terminologie propre à un outil ou à un procédé.</p> <p>4.1 Interprétation juste en tenant compte du contexte.</p> <p>4.2 Formulation claire et précise de l'interprétation.</p>
<p>ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE</p>	
<p>Nombre d'heures-contact : 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Percevoir la dynamique de l'imaginaire en art.</p> <p>2 Caractériser des courants artistiques.</p> <p>3 Commenter un produit artistique.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À partir d'une production artistique désignée. • À l'occasion d'un commentaire écrit d'environ 750 mots. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Explication précise d'un procédé de création lié à la construction d'un univers imaginaire.</p> <p>2.1 Énumération descriptive des principales caractéristiques de trois courants artistiques de différentes époques, incluant un courant actuel.</p> <p>3.1 Organisation cohérente des observations, incluant l'identification de quatre éléments fondamentaux de forme et de structure du langage utilisé ainsi qu'une proposition justifiée de signification.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Nombre d'heures-contact : 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Réaliser une production artistique.</p> <p>Éléments</p> <p>1 Reconnaître les principaux modes d'expression d'un médium artistique.</p> <p>2 Utiliser le médium.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuellement. • À l'occasion d'un exercice pratique. • Dans un contexte de création ou d'interprétation. • À partir des éléments de base du langage et des techniques propres au médium utilisé. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Identification des particularités: originalité, qualités essentielles, moyens de communication, styles, genres.</p> <p>2.1 Utilisation personnelle et cohérente des éléments du langage.</p> <p>2.2 Application adéquate des techniques artistiques.</p> <p>2.3 Respect des exigences du mode de production.</p>
ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE	
<p>Nombre d'heures-contact: 45</p> <p>Nombre d'unités : 2</p>	

**OBJECTIFS ET STANDARDS –
FORMATION SPÉCIFIQUE**

Code : 010U

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Analyser les fonctions de travail.</p> <p>Éléments de la compétence</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 des fonctions de travail.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Tri judicieux de l'information recueillie.</p> <p>1.2 Examen de 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 des fonctions de travail.</p> <p>3.2 Reconnaissance de l'éthique professionnelle liée à l'exercice de la profession.</p>

Code : 010V

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Établir des relations professionnelles en tourisme.</p> <p>Éléments de la compétence</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>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Travail auprès de clientèles étrangères.• À l'aide de moyens de communication, particulièrement du téléphone. <p>Critères de performance</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 du 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>

Code : 010V

4 Intervenir dans des situations conflictuelles.

- 4.1 Manifestation d'attitudes sécurisantes et réconfortantes.
- 4.2 Détermination pertinente des besoins des ressources et des sources de conflits.
- 4.3 Reconnaissance des limites de son intervention.
- 4.4 Évaluation de la pertinence de référer le client ou la cliente à un supérieur hiérarchique.

Code : 010W

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Communiquer de l'information à caractère géographique.</p> <p>2 Communiquer de l'information à caractère historique.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Avec une personne ou un groupe.• À l'aide de cartes géographiques, de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique. <p>Critères de performance</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>

Code : 010W

<p>3 Communiquer de l'information à caractère culturel.</p>	<p>3.1 Inventaire d'éléments représentatifs de la culture. 3.2 Tri judicieux des renseignements à transmettre. 3.3 Vulgarisation de l'information en tenant compte de la clientèle. 3.4 Caractérisation de la législation en vigueur au niveau national. 3.5 Prise en compte de l'apport des communautés ethniques dans l'identité culturelle nationale. 3.6 Présentation des principaux éléments de la gastronomie régionale.</p>
<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 : 010X

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Analyser le potentiel touristique des régions du monde.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Discerner les zones de flux touristique actuelles et potentielles.</p> <p>2 Caractériser les principaux points d'intérêt touristique des régions du monde.</p> <p>3 Situer les populations dans leur contexte culturel.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Avec une personne ou un groupe.• À l'aide de cartes géographiques, de guides touristiques, de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Localisation géographique précise des principales régions touristiques dans le monde.</p> <p>1.2 Repérage des principales zones d'échanges commerciaux.</p> <p>1.3 Inventaire représentatif de points d'intérêt.</p> <p>1.4 Caractérisation des clientèles par rapport aux principales destinations touristiques.</p> <p>2.1 Repérage d'éléments caractéristiques du patrimoine bâti et non bâti.</p> <p>2.2 Identification des particularités biophysiques.</p> <p>2.3 Identification des particularités socioculturelles.</p> <p>3.1 Inventaire représentatif d'éléments historiques.</p> <p>3.2 Prise en compte d'éléments convergents et divergents dans l'identité culturelle de diverses nations.</p> <p>3.3 Caractérisation de la législation en vigueur dans différentes régions du monde.</p> <p>3.4 Caractérisation des principales religions dans le monde et de leurs effets possibles sur le tourisme.</p> <p>3.5 Présentation des principaux éléments de la gastronomie internationale.</p>

Code : 010X

- | | |
|---|--|
| <p>4 Évaluer les points forts et les points faibles des principales destinations touristiques du monde.</p> | <p>4.1 Identification des effets du tourisme sur les populations locales.
4.2 Vérification de l'accessibilité des régions touristiques.
4.3 Identification précise des éléments pouvant compromettre la sécurité des clientèles.
4.4 Détermination de l'ensemble des paramètres inhérents à la qualité des principales régions touristiques dans le monde.</p> |
| <p>5 Traiter les grands événements de l'actualité internationale.</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 de l'effet de certains événements sur les déplacements du tourisme dans le monde.
5.4 Échange respectueux et nuancé de l'information.</p> |

Code : 010Y

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

Code : 010Z

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Effectuer des recherches à caractère touristique.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Évaluer la pertinence d’effectuer une recherche.</p> <p>2 Définir les conditions de la recherche.</p> <p>3 Planifier les étapes de réalisation de la recherche.</p> <p>4 Recueillir des données qualitatives et quantitatives.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Dans des entreprises touristiques de toutes tailles.• Travail individuel ou en équipe avec ou sans supervision.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Avec ou sans supervision.• Dans le cadre de situations courantes de recherche en tourisme, telles que sondages, études, enquêtes, entretiens.• À l'aide de documentation, de moyens de communication, de banques de données et de matériel informatique. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Collecte d’information pertinente relative à l’objet de la recherche.</p> <p>1.2 Utilisation efficace des ressources documentaires.</p> <p>1.3 Analyse critique de l'information colligée.</p> <p>2.1 Reconnaissance des particularités du type de recherche.</p> <p>2.2 Formulation juste de la problématique.</p> <p>2.3 Échantillonnage adapté aux objectifs de la recherche.</p> <p>2.4 Élaboration et évaluation des outils nécessaires.</p> <p>3.1 Appréciation des ressources matérielles, humaines et financières requises.</p> <p>3.2 Détermination des responsabilités.</p> <p>3.3 Établissement d'un échéancier réaliste.</p> <p>4.1 Administration correcte des outils de recherche.</p> <p>4.2 Respect des règles d'éthique.</p> <p>4.3 Regroupement judicieux de l'information.</p>

Code : 010Z

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <p>5 Analyser l'information.</p> | <p>5.1 Classement des données en fonction des objectifs.
5.2 Utilisation de logiciels appropriés.
5.3 Sélection des éléments pertinents aux objectifs poursuivis.
5.4 Interprétation juste des résultats.</p> |
| <p>6 Présenter les résultats.</p> | <p>6.1 Synthèse concise des résultats.
6.2 Pertinence des conclusions.
6.3 Utilisation d'une terminologie appropriée.
6.4 Prise en compte des règles de rédaction.
6.5 Présentation adéquate des tableaux et des graphiques.
6.6 Communication efficace des résultats.</p> |

Code : 0110

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

Code : 0111

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Traiter des affaires en langue seconde.</p> <p>Éléments de la compétence</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>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel.• En rapport avec des transactions liées au tourisme.• En relation avec différents fournisseurs.• Avec une personne ou un groupe.• À l'aide du téléphone, de documentation et de matériel informatique. <p>Critères de performance</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 : 0112

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Établir des liens entre la demande et l'offre en tourisme.</p> <p>Éléments de la compétence</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>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail en équipe et en partenariat avec l'industrie.• Travail réalisé avec supervision.• À partir de documentation et de la législation en vigueur.• À l'aide de moyens de communication, de matériel informatique et des nouvelles technologies. <p>Critères de performance</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>

Code : 0112

4 Discerner les occasions d'affaires.

- 4.1 Examen rigoureux de l'offre et de la demande.
- 4.2 Détermination appropriée d'une offre en fonction des besoins exprimés par la clientèle.
- 4.3 Prise en compte de produits en émergence.
- 4.4 Évaluation du potentiel et de la faisabilité.
- 4.5 Identification des réseaux de distribution à privilégier.

Code : 0113

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Utiliser des stratégies de marketing touristique.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Analyser les besoins de l'entreprise ou de l'organisme.</p> <p>2 Déterminer les objectifs marketing.</p> <p>3 Sélectionner une clientèle cible.</p> <p>4 Définir le marketing mix.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Travail effectué avec supervision.• 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. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Évaluation juste du marché et de son environnement.</p> <p>1.2 Identification des problèmes et des opportunités.</p> <p>1.3 Sélection appropriée des marchés cibles.</p> <p>1.4 Évaluation de la concurrence en fonction de l'analyse.</p> <p>2.1 Reconnaissance des objectifs généraux de l'entreprise ou de l'organisme.</p> <p>2.2 Choix approprié d'une segmentation de marché.</p> <p>3.1 Caractérisation détaillée de critères socio-économiques et démographiques.</p> <p>3.2 Caractérisation des différents facteurs influençant le comportement du touriste.</p> <p>3.3 Sélection d'un canal de distribution approprié.</p> <p>3.4 Évaluation juste du produit en fonction des besoins de la clientèle cible.</p> <p>4.1 Choix approprié de la politique du produit.</p> <p>4.2 Évaluation du positionnement.</p> <p>4.3 Détermination du prix en fonction de la clientèle cible.</p> <p>4.4 Choix des éléments du mix communicationnel.</p>

Code : 0113

5 Élaborer des moyens d'action et de contrôle.

- 5.1 Détermination d'un système de contrôle visant la satisfaction de la clientèle.
- 5.2 Évaluation des forces et des lacunes.
- 5.3 Prise en compte du potentiel des ressources humaines.
- 5.4 Évaluation de la qualité de l'environnement.
- 5.5 Repérage de moyens d'actions appropriés à l'entreprise ou à l'organisme.

6 Rédiger un plan de marketing.

- 6.1 Caractérisation détaillée des composantes du plan.
- 6.2 Évaluation juste de l'environnement de l'entreprise.
- 6.3 Description des marchés cibles.
- 6.4 Utilisation d'une stratégie de prix.
- 6.5 Utilisation d'une stratégie de distribution.
- 6.6 Utilisation d'une stratégie de communication.
- 6.7 Présentation soignée et concise du plan.

Code : 0114

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

Code : 0114

4 Appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification.

4.1 Prise en compte des normes de certification établies.

4.2 Application des mesures de contrôle de la qualité.

4.3 Recommandations adaptées aux résultats de l'évaluation.

Code : 0115

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Réaliser des opérations financières.</p> <p>Éléments de la compétence</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>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Dans des entreprises touristiques de toutes tailles.• Travail individuel réalisé avec supervision.• Dans le cadre de situations de travail courantes en tourisme.• À l'aide de documentation et de matériel informatique. <p>Critères de performance</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 : 0116

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Effectuer des transactions commerciales.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Traiter l'information sur les produits, les services et les clientèles visées.</p> <p>2 Prendre contact avec la clientèle actuelle et potentielle.</p> <p>3 Effectuer des ventes.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle, en langue seconde ou étrangère.• Dans des situations réelles de vente ou de négociation au comptoir, au bureau et au cours d'événements promotionnels.• À partir de la législation en vigueur.• À partir des politiques et procédures de l'entreprise.• À l'aide de documents d'information, d'outils promotionnels, de moyens de communication et de matériel informatique. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Collecte d'information appropriée sur les composantes du produit et du service.</p> <p>1.2 Utilisation efficace des techniques de prospection directe et indirecte.</p> <p>1.3 Élaboration soignée du cartable de vente incluant l'argumentaire de vente.</p> <p>1.4 Consignation de l'information dans les fiches clients et prospectés.</p> <p>1.5 Détermination de volumes de vente réalistes.</p> <p>2.1 Préparation psychologique et présentation appropriée.</p> <p>2.2 Planification budgétaire et matérielle adéquate.</p> <p>2.3 Détermination du style de cliente ou de client.</p> <p>2.4 Communications verbales et non verbales adaptées à la situation.</p> <p>3.1 Argumentation appropriée.</p> <p>3.2 Traitement efficace des objections.</p> <p>3.3 Actions promotionnelles efficientes.</p> <p>3.4 Négociation de contrats ou d'ententes.</p>

Code : 0116

<p>4 Clore les transactions.</p>	<p>4.1 Application des règles de clôture ou de fermeture de la vente.</p> <p>4.2 Respect des règles applicables à la façon de prendre congé après une rencontre menant ou non à une vente.</p> <p>4.3 Facturation précise, détaillée et dans les délais impartis.</p> <p>4.4 Application des procédures de dépôt et d'annulation conforme à la politique de l'entreprise.</p> <p>4.5 Respect de la législation et des conventions régissant l'industrie touristique.</p>
<p>5 Assurer le suivi.</p>	<p>5.1 Transmission de l'information aux personnes concernées.</p> <p>5.2 Émission des documents dans les délais fixés.</p> <p>5.3 Rédaction soignée du rapport de vente.</p> <p>5.4 Sélection d'actions appropriées de représentation et de fidélisation.</p> <p>5.5 Évaluation des actions promotionnelles.</p> <p>5.6 Mise à jour méthodique des fichiers clients.</p>
<p>6 Rechercher des commanditaires.</p>	<p>6.1 Adéquation entre l'événement et le choix des commanditaires.</p> <p>6.2 Mise en forme d'un argumentaire pertinent.</p> <p>6.3 Élaboration de l'étude d'impact.</p> <p>6.4 Précisions claires et détaillées des retombées pour les commanditaires.</p> <p>6.5 Élaboration soignée et structurée des dossiers des commanditaires.</p>

Code : 0117

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité.</p> <p>Éléments de la compétence</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>3 Réaliser un projet d'édition.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour des entreprises touristiques de toutes tailles.• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• À l'aide de documentation et de moyens de communication.• À l'aide de logiciels de graphisme et d'édition. <p>Critères de performance</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 efficiente 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>

Code : 0117

4 Réaliser des outils publicitaires pour la presse écrite et électronique.

- 4.1 Application des techniques de créativité.
- 4.2 Rédaction de synopsis de messages adaptés à la presse électronique.
- 4.3 Conception appropriée d'une annonce en fonction du type de média écrit.
- 4.4 Choix pertinent de placements médias en fonction du marché cible.
- 4.5 Prise en compte de la législation et des règles de conduite en publicité.

Code : 0118

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

Code : 0119

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

Code : 011A

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Se situer par rapport aux différences culturelles.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Vulgariser des éléments de culture de différents peuples et civilisations actuelles et passées.</p> <p>2 Comparer des valeurs de son système d'appartenance avec d'autres systèmes de valeurs.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Avec une personne ou un groupe.• À l'aide de la documentation, de matériel informatique et de moyens de communication.• Dans le respect des règles de conduite associées à différentes cultures. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Perception de l'évolution de la notion d'hospitalité dans l'histoire de l'humanité.</p> <p>1.2 Collecte appropriée de l'information disponible sur différents peuples et civilisations.</p> <p>1.3 Sélection des éléments qui se rapportent aux objectifs poursuivis.</p> <p>1.4 Interprétation adaptée d'éléments géographiques, historiques, sociologiques et politiques.</p> <p>2.1 Qualification des valeurs de son système d'appartenance.</p> <p>2.2 Identification des règles de conduite adoptées par différentes cultures.</p> <p>2.3 Démonstration d'ouverture et de discernement par rapport à d'autres systèmes de valeurs.</p> <p>2.4 Exploitation judicieuse de sa capacité d'écoute et d'adaptation.</p>

Code : 011A

- | | |
|---|--|
| <p>3 Évaluer ses limites en fonction de relations entre le visiteur et le visité.</p> | <p>3.1 Caractérisation des paramètres essentiels dans l'identification des clientèles.</p> <p>3.2 Analyse rigoureuse des forces et des faiblesses de l'accueil au Québec en comparaison avec d'autres cultures.</p> <p>3.3 Reconnaissance du rôle et des responsabilités du visité au regard du visiteur.</p> <p>3.4 Prise en compte de ses limites par rapport aux divers besoins du visiteur.</p> <p>3.5 Repérage précis des éléments culturels pouvant compromettre le dialogue avec diverses clientèles.</p> <p>3.6 Prise en considération des limites de son adaptabilité à certaines clientèles.</p> |
|---|--|

Code : 011B

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Interagir avec la clientèle dans une troisième langue.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Accueillir des clientèles.</p> <p>2 Informer des clientèles.</p> <p>3 Interpréter de la documentation écrite.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel.• En rapport avec des situations d'accueil touristique.• Avec une personne ou un groupe.• À l'aide du téléphone et de documents. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Utilisation adéquate des formules de salutations.</p> <p>1.2 Emploi approprié du vocabulaire usuel et de la terminologie du tourisme.</p> <p>1.3 Prise de contact efficace avec la clientèle.</p> <p>1.4 Reformulation des besoins exprimés.</p> <p>2.1 Transmission claire de l'information.</p> <p>2.2 Vérification de l'efficacité de la communication.</p> <p>3.1 Décodage approprié du message.</p> <p>3.2 Actions conséquentes avec le message.</p>

Code : 011C

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Animer des groupes de touristes.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Évaluer différents types d'activités en fonction d'une clientèle touristique.</p> <p>2 Planifier des activités d'animation.</p> <p>3 Réaliser des activités d'animation.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour des entreprises touristiques de toutes tailles.• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• En présence d'auditoires variés.• Travail à l'intérieur, à l'extérieur ou à bord de véhicules de transport.• À l'aide de matériel approprié ou d'équipement spécialisé. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse des besoins exprimés par la clientèle.</p> <p>1.2 Analyse des forces et des faiblesses de différentes activités.</p> <p>1.3 Prise en considération de son style d'intervention comme animatrice ou animateur.</p> <p>1.4 Choix judicieux des activités proposées en fonction des attentes et des contraintes.</p> <p>2.1 Préparation d'un programme d'animation adapté aux besoins.</p> <p>2.2 Détermination juste des ressources nécessaires à l'activité.</p> <p>2.3 Prise en considération des coûts des ressources extérieures à l'entreprise.</p> <p>2.4 Mise en séquence logique du scénario retenu.</p> <p>3.1 Caractérisation appropriée des styles d'individus et de la dynamique de groupe.</p> <p>3.2 Établissement d'une communication efficace avec son auditoire.</p> <p>3.3 Utilisation judicieuse des techniques de communication et d'animation.</p> <p>3.4 Prise en compte de son propre style de leadership.</p>

Code : 011C

4 Assurer la qualité et le suivi des activités d'animation.

4.1 Détermination d'une méthode d'évaluation de l'activité.

4.2 Évaluation du degré de satisfaction du groupe.

4.3 Choix pertinent des changements à apporter.

Code : 011D

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Guider des groupes de touristes.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Préparer le circuit ou la visite.</p> <p>2 Accueillir la clientèle.</p> <p>3 Communiquer l'information à la clientèle.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel.• Travail effectué en langue maternelle, en langue seconde ou dans une troisième langue.• En situations courantes de guidage telles que l'accompagnement de groupes, l'interprétation de sites, les circuits et les visites guidées.• À partir des règles et politiques de l'entreprise et de la réglementation municipale.• À l'aide de cartes géographiques, d'ouvrages de référence, de guides touristiques et autres moyens de communication.• À bord des véhicules de transport. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Collecte de l'ensemble de l'information technique pertinente à la visite.</p> <p>1.2 Identification du type de clientèle et de ses besoins.</p> <p>1.3 Préparation psychologique, physique, matérielle et budgétaire.</p> <p>1.4 Échanges efficaces avec les fournisseurs.</p> <p>1.5 Vérification appropriée de l'itinéraire et du matériel.</p> <p>2.1 Application des techniques d'accueil.</p> <p>2.2 Clarté des informations transmises sur le déroulement de la visite ou du circuit.</p> <p>2.3 Précision des informations relatives aux règles de sécurité et au contenu des prestations.</p> <p>3.1 Tri judicieux des informations à transmettre.</p> <p>3.2 Communication adaptée des informations.</p> <p>3.3 Utilisation efficace des supports matériels.</p> <p>3.4 Activités d'animation adaptées à la clientèle.</p>

Code : 011D

4 Effectuer des activités d'accompagnement.	4.1 Gestion efficace du temps. 4.2 Confirmation des services requis auprès des fournisseurs. 4.3 Appréciation juste des besoins de la clientèle pour des services complémentaires. 4.4 Gestion efficace des relations interpersonnelles. 4.5 Respect de l'éthique professionnelle.
5 Intervenir dans des situations difficiles.	5.1 Détermination des éléments du problème. 5.2 Solutions adaptées aux situations. 5.3 Application rigoureuse des techniques de premiers soins. 5.4 Évaluation précise des conséquences de la solution préconisée.
6 Clore la visite.	6.1 Utilisation de formules d'usage au moment de prendre congé. 6.2 Examen du questionnaire d'évaluation et suivi approprié. 6.3 Réalisation soignée du rapport de visite et du compte de dépenses. 6.4 Entretien méthodique du matériel.

Code : 011E

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Adapter des aménagements en fonction d'un accueil touristique.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Évaluer le potentiel d'un emplacement d'accueil.</p> <p>2 Identifier les installations nécessaires à la réalisation de l'accueil.</p> <p>3 Réorganiser l'espace en fonction des besoins d'accueil.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe réalisé sous supervision dans le cadre de projets multidisciplinaires.• En collaboration avec diverses personnes-ressources.• Pour l'agrandissement, l'aménagement ou le réaménagement de sites permanents ou événementiels.• À partir de lois et de règlements en vigueur.• À l'aide de plans, de devis, de documentation et de matériel informatique. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Interprétation des composantes d'un plan d'aménagement touristique.</p> <p>1.2 Validation des flots de circulation.</p> <p>1.3 Reconnaissance des forces et des faiblesses du site en fonction des besoins.</p> <p>2.1 Analyse judicieuse des besoins de l'organisation.</p> <p>2.2 Détermination de l'équipement, du matériel et du décor en fonction de la thématique.</p> <p>2.3 Prise en considération des principes d'aménagement d'un lieu accueillant, de ses caractéristiques internes et de son environnement extérieur.</p> <p>3.1 Définition des besoins.</p> <p>3.2 Prise en compte des contraintes environnementales.</p> <p>3.3 Réalisation d'un plan d'aménagement en fonction de l'espace physique.</p>

Code : 011E

4 Évaluer la faisabilité du projet.

- 4.1 Détermination des fournisseurs potentiels.
- 4.2 Établissement d'un calendrier réaliste des travaux à entreprendre.
- 4.3 Estimation réaliste des coûts en fonction de la capacité financière de l'organisation.
- 4.4 Présentation du projet d'aménagement aux instances concernées.

5 Assurer le suivi du projet.

- 5.1 Supervision des phases de réalisation.
- 5.2 Application des modes de contrôle.
- 5.3 Réajustements adaptés aux contraintes.
- 5.4 Planification des activités d'inauguration.

Code : 011F

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Exploiter un service d'accueil touristique.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Développer des outils de travail.</p> <p>2 Déterminer une structure de services d'accueil.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Dans une entreprise de services du secteur privé ou du secteur public.• Travail individuel effectué avec supervision.• Travail effectué en collaboration avec différents partenaires de l'industrie du tourisme et autres secteurs.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• À partir :<ul style="list-style-type: none">- des directives, des politiques de l'entreprise ou des conventions de travail;- des normes internationales du service à la clientèle.• À l'aide de documentation et de matériel informatique. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Modification appropriée des politiques et des procédures.</p> <p>1.2 Création du matériel de formation adapté au personnel.</p> <p>1.3 Rédaction de fiches d'observation en fonction des besoins.</p> <p>1.4 Conception de grilles statistiques conformes aux besoins.</p> <p>2.1 Validation du plan d'action du service d'accueil.</p> <p>2.2 Élaboration de thématiques adaptées à divers événements.</p> <p>2.3 Aménagement physique de lieux favorisant l'accueil.</p>

Code : 011F

3 Assurer la qualité des activités d'accueil.	3.1 Application des techniques d'accueil. 3.2 Application des normes et respect des exigences relatives au service à la clientèle. 3.3 Évaluation rigoureuse de la qualité des services offerts. 3.4 Gestion et suivi efficace des plaintes. 3.5 Rétroaction appropriée suite à l'évaluation.
4 Communiquer l'information à la clientèle et aux autres services de l'entreprise.	4.1 Utilisation appropriée des moyens de communication. 4.2 Clarté et pertinence de l'information transmise. 4.3 Qualité des rapports verbaux et écrits.
5 Assurer la gestion des stocks au centre de documentation.	5.1 Détermination des quantités de matériel nécessaires pour les présentoirs. 5.2 Établissement d'un calendrier détaillé de livraison du matériel. 5.3 Gestion adéquate et sécuritaire du matériel. 5.4 Détermination du niveau minimal de matériel pour chaque catégorie de produit.
6 Exploiter une centrale téléphonique et un centre multimédia.	6.1 Analyse judicieuse des besoins de l'entreprise et de ses partenaires. 6.2 Collecte et mise à jour appropriées des données. 6.3 Maîtrise des logiciels pertinents à un service d'accueil. 6.4 Respect des procédures relatives à une centrale téléphonique et à un centre multimédia.
7 Faire le suivi budgétaire des opérations.	7.1 Respect de la planification budgétaire. 7.2 Calcul précis du prix de revient de services complémentaires. 7.3 Application judicieuse des modes de contrôle des coûts et des contrats au regard des services complémentaires. 7.4 Présentation claire de l'état des résultats.

Code : 011G

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Développer des projets touristiques.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <ol style="list-style-type: none">1 Déterminer les buts et les objectifs du projet de développement. 2 Évaluer les forces et les faiblesses de produits, de services ou d'espaces touristiques.	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Travail effectué avec supervision.• Pour des entreprises et organismes privés, publics et parapublics.• À partir de la législation provinciale et fédérale ainsi que de la réglementation municipale.• À l'aide de catalogues, de cartes géographiques, de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique.• À l'aide de plans de développement régional et national.• À l'aide de plans de marketing.• Dans le respect des normes de qualité reconnues. <p>Critères de performance</p> <ol style="list-style-type: none">1.1 Analyse de la documentation disponible sur le produit, le service ou l'espace touristique.1.2 Prise en compte des produits en émergence.1.3 Synthèse des données colligées.1.4 Prise en considération des objectifs de l'entreprise. 2.1 Analyse en fonction des objectifs de marketing poursuivis.2.2 Évaluation du produit, du service ou de l'espace en fonction des composantes du système touristique.2.3 Définition des besoins des marchés cibles.2.4 Identification des perspectives de développement.

Code : 011G

3 Améliorer des produits ou des services touristiques.	3.1 Adéquation du produit ou du service avec la clientèle. 3.2 Choix judicieux des fournisseurs et des partenaires. 3.3 Détermination des coûts d'exploitation. 3.4 Montage approprié du produit ou du service.
4 Concevoir des produits ou des services touristiques.	4.1 Caractérisation détaillée des composantes du nouveau produit ou du service en fonction de la clientèle. 4.2 Application des techniques de créativité. 4.3 Conception d'outils adaptés à la recherche d'information supplémentaire. 4.4 Choix judicieux des fournisseurs et des partenaires. 4.5 Détermination des coûts d'exploitation. 4.6 Montage du produit ou du service.
5 Participer à l'aménagement d'un espace touristique.	5.1 Analyse judicieuse de l'environnement et de l'organisation spatiale. 5.2 Évaluation des possibilités de l'espace en fonction des données physiques et humaines. 5.3 Définition des liens de complémentarité et de dépendance aux niveaux local, régional ou national. 5.4 Choix judicieux des fournisseurs et des partenaires. 5.5 Réalisation soignée de croquis faits à la main ou à l'aide de matériel informatique. 5.6 Choix d'équipement en fonction de l'environnement de l'entreprise. 5.7 Respect des lois et règlements.

Code : 011G

<p>6 Planifier les actions nécessaires à la réalisation du projet de développement.</p>	<p>6.1 Prise en compte de l'esprit du projet. 6.2 Élaboration d'un canevas de développement touristique. 6.3 Ventilation réaliste des opérations et des ressources nécessaires. 6.4 Évaluation juste du seuil de rentabilité. 6.5 Échéancier réaliste du plan de réalisation. 6.6 Prise en compte des lois et règlements. 6.7 Présentation claire et structurée de l'information.</p>
<p>7 Assurer le suivi du projet.</p>	<p>7.1 Communication efficace avec les partenaires et les fournisseurs. 7.2 Mise à jour des documents d'information. 7.3 Identification des forces et des faiblesses du projet. 7.4 Évaluation du degré de satisfaction de la clientèle.</p>

Code : 011H

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Commercialiser des produits et des services touristiques.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Apprécier les possibilités commerciales du produit ou du service.</p> <p>2 Déterminer des marchés cibles.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail individuel ou en équipe effectué avec supervision.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• Pour des entreprises et organismes privés, publics et parapublics.• Travail effectué en collaboration avec différents médias ou agences de publicité.• À partir de la mission, des règles et politiques de l'entreprise ou de l'organisme, de la législation provinciale et fédérale ainsi que de la réglementation municipale.• À l'aide de documentation, de moyens de communication et de matériel informatique.• À l'aide d'études de marché et de sondages. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Analyse des données colligées.</p> <p>1.2 Caractérisation détaillée des composantes du produit ou du service.</p> <p>1.3 Prise en compte de la législation.</p> <p>2.1 Sélection judicieuse de l'information sur le terrain et dans les banques de données.</p> <p>2.2 Détermination des outils nécessaires à l'analyse.</p> <p>2.3 Évaluation des besoins de la clientèle.</p> <p>2.4 Prise en compte de l'adéquation entre le produit, le service et le marché.</p> <p>2.5 Prise en considération des tendances actuelles et des prospectives.</p>

Code : 011H

<p>3 Réajuster des éléments du produit ou du service en fonction des clientèles cibles.</p>	<p>3.1 Sélection des éléments du produit ou du service susceptibles de répondre à la demande. 3.2 Comparaison judicieuse des solutions de rechange. 3.3 Adaptation du produit ou du service en fonction du positionnement de l'entreprise sur le marché. 3.4 Réajustement du prix, le cas échéant.</p>
<p>4 Proposer des actions en fonction des marchés cibles.</p>	<p>4.1 Élaboration des objectifs de vente. 4.2 Prise en considération des politiques de vente. 4.3 Identification du canal de distribution en fonction du positionnement de l'entreprise sur le marché. 4.4 Sélection des supports à la vente. 4.5 Détermination des arguments et du scénario de vente. 4.6 Rédaction soignée du plan de vente. 4.7 Identification des activités promotionnelles comme les salons et les événements en fonction des marchés cibles. 4.8 Détermination des activités de représentation et de relations publiques.</p>
<p>5 Produire des outils nécessaires à la promotion des ventes.</p>	<p>5.1 Conception ou validation de la qualité des documents de vente. 5.2 Aménagement efficace d'un stand et disposition appropriée d'outils de publicité sur le lieu de vente. 5.3 Rédaction de messages adaptés aux marchés cibles.</p>
<p>6 Vendre des produits ou des services touristiques.</p>	<p>6.1 Prise de contact efficace. 6.2 Adaptation des techniques de vente en fonction de la clientèle cible. 6.3 Exploitation des techniques de persuasion. 6.4 Clôture de la vente. 6.5 Prise de congé appropriée.</p>

Code : 011H

7 Assurer le contrôle et le suivi du produit ou du service.

- 7.1 Détermination d'un système de contrôle de la qualité.
- 7.2 Évaluation des résultats obtenus par rapport aux objectifs de vente établis.
- 7.3 Interprétation des statistiques de vente pour assurer le suivi.
- 7.4 Évaluation du degré de satisfaction des clientèles.
- 7.5 Traitement des réclamations en fonction des politiques de vente de l'entreprise.
- 7.6 Application des politiques de l'entreprise au regard de la fidélisation des clientèles.
- 7.7 Rédaction claire et soignée du rapport d'évaluation.

Code : 011J

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Coordonner un événement touristique.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Planifier la gestion d'un événement touristique.</p> <p>2 Coordonner les opérations.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail d'équipe, en partenariat avec l'industrie.• Avec la supervision du comité organisateur.• Dans le cadre de congrès, festivals, forums, foires ou salons touristiques.• À partir de la législation et des normes relatives à la sécurité.• À partir d'un budget déjà établi.• À l'aide de documentation, de matériel informatique, de logiciels spécialisés et de moyens de communication. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Évaluation de la faisabilité de l'événement en fonction des ressources disponibles.</p> <p>1.2 Détermination d'un échéancier réaliste.</p> <p>1.3 Définition des tâches à effectuer et du rôle de chacune et de chacun.</p> <p>1.4 Planification judicieuse des outils de travail en fonction des alliances, des contrats et de la promotion.</p> <p>1.5 Élaboration complète de la planification.</p> <p>1.6 Recherche active de commandites.</p> <p>1.7 Aménagement judicieux du site.</p> <p>2.1 Gestion efficace du budget d'opération.</p> <p>2.2 Gestion appropriée de la dynamique des relations interpersonnelles.</p> <p>2.3 Mise en place d'un réseau de communication efficace.</p> <p>2.4 Gestion diligente de la sécurité, des plaintes et des imprévus.</p> <p>2.5 Rétroaction rapide et appropriée aux situations.</p>

Code : 011J

<p>3 Contrôler la qualité des opérations.</p>	<p>3.1 Détermination d'un système de contrôle de la qualité. 3.2 Appréciation de la qualité des opérations. 3.3 Application de mesures d'autoévaluation. 3.4 Évaluation des changements à apporter. 3.5 Ajustements rapides et efficaces.</p>
<p>4 Assurer un suivi.</p>	<p>4.1 Production d'un rapport d'activités professionnel, complet et succinct. 4.2 Vérification et consignation minutieuse des comptes à recevoir et à payer. 4.3 Respect des règles de présentation des états financiers. 4.4 Choix pertinent des moyens et des actions de suivi.</p>

Code : 011K

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Analyser le potentiel de destinations touristiques à l'étranger.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Inventorier les points d'intérêt touristique de la destination.</p> <p>2 Analyser l'environnement du lieu de destination.</p> <p>3 Évaluer les moyens d'accès au lieu de destination.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour des entreprises de voyagistes.• Travail individuel avec la supervision du chef de produit.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• À l'aide de moyens de communication incluant l'autoroute électronique.• À l'aide de cartes géographiques, de guides touristiques spécialisés, de documentation. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Localisation géographique précise des points d'intérêt de la destination.</p> <p>1.2 Inventaire des points d'intérêt géographique, historique et culturel de la destination.</p> <p>1.3 Listage des principaux attraits touristiques patrimoniaux de la destination.</p> <p>2.1 Évaluation de l'environnement économique et géopolitique des lieux à visiter.</p> <p>2.2 Reconnaissance de l'histoire générale de la destination.</p> <p>2.3 Identification des variations climatiques selon les saisons.</p> <p>2.4 Évaluation des services sanitaires et des mesures d'hygiène de la destination.</p> <p>3.1 Inventaire des voies d'accès à la destination.</p> <p>3.2 Reconnaissance des différents outils disponibles.</p> <p>3.3 Établissement stratégique des moyens d'accès à la destination.</p> <p>3.4 Évaluation des documents légaux nécessaires.</p>

Code : 011K

- | | |
|---|---|
| 4 Inventorier les services offerts à destination. | 4.1 Validation des différentes activités récréatives.
4.2 Caractérisation des différents services offerts.
4.3 Caractérisation des principaux fournisseurs de services.
4.4 Classification des infrastructures d'hébergement et de restauration de la destination. |
| 5 Démontrer le potentiel de la destination. | 5.1 Préparation du dossier aux fins d'analyse de la destination.
5.2 Exposition de l'état des résultats de la recherche.
5.3 Mesure des écarts entre la rentabilité souhaitée et les possibilités qu'offre la destination. |

Code : 011L

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence</p> <p>Exploiter des données tirées de systèmes de réservation intégrés.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Utiliser différents systèmes de réservation.</p> <p>2 Effectuer des réservations.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour des entreprises de voyagistes.• Travail individuel avec supervision du chef de produit.• À partir de demandes spécifiques.• En collaboration avec les responsables des autres services.• Travail effectué en langue maternelle ou en langue seconde.• À partir des politiques de l'entreprise et de celles des fournisseurs.• À l'aide de systèmes de réservation intégrés et de logiciels.• À l'aide de tableaux de spécifications, de documentation technique et de guides de référence. <p>Critères de performance</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>

Code : 011L

- | | |
|---|---|
| <p>3 Préparer des documents relatifs aux voyages.</p> | <p>3.1 Émission des billets.
3.2 Répartition des différentes listes de passagers aux agences, aux fournisseurs et à l'administration.
3.3 Préparation de l'inventaire des différents services ou des produits offerts.
3.4 Répartition des garanties écrites auprès des agences et des fournisseurs.
3.5 Émission de bons d'échange.
3.6 Transcription de l'itinéraire final des passagers vers la destination.</p> |
| <p>4 Assurer le suivi du dossier.</p> | <p>4.1 Rédaction de rapports de vente destinés aux agences, aux fournisseurs et à l'administration.
4.2 Suivi du dossier auprès des fournisseurs.
4.3 Suivi du dossier auprès des agences de voyage.
4.4 Maintien d'un contrôle de qualité à chacune des étapes informatisées.
4.5 Validation du calendrier des activités.</p> |

Code : 011M

OBJECTIF	STANDARD
<p>Énoncé de la compétence Créer et modifier des forfaits.</p> <p>Éléments de la compétence</p> <p>1 Qualifier la demande.</p> <p>2 Effectuer des recherches.</p>	<p>Contexte de réalisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour des entreprises de voyagistes.• Travail individuel avec la supervision du chef de produit.• À l'aide de lois et règlements et de tables de conversion internationales.• En se référant à des manuels, à des ouvrages techniques spécialisés et à des guides touristiques.• À l'aide de matériel informatique et de moyens de communication. <p>Critères de performance</p> <p>1.1 Détermination du contexte et des caractéristiques de la demande.</p> <p>1.2 Collecte méthodique d'information pertinente à la demande.</p> <p>1.3 Diagnostic juste quant aux limites de la demande.</p> <p>1.4 Analyse de l'offre concurrentielle et de son évolution.</p> <p>2.1 Détermination de l'objectif du forfait.</p> <p>2.2 Identification des composantes du forfait standard ou sur mesure.</p> <p>2.3 Collecte méthodique d'information actualisée.</p> <p>2.4 Traitement de l'information recueillie.</p> <p>2.5 Identification des fournisseurs potentiels.</p> <p>2.6 Comparaison judicieuse de différents produits et de services touristiques existants.</p>

Code : 011M

<p>3 Proposer des itinéraires adaptés.</p> <p>4 Établir des coûts.</p> <p>5 Présenter le devis.</p>	<p>3.1 Détermination du circuit sur cartes géographiques.</p> <p>3.2 Calcul précis des distances en fonction de l'itinéraire.</p> <p>3.3 Établissement d'un projet d'itinéraire en tenant compte du forfait désiré.</p> <p>3.4 Vérification des produits et des services possibles selon la catégorie de forfait retenue.</p> <p>3.5 Mise au point des composantes du forfait demandé.</p> <p>4.1 Application de règlements tarifaires.</p> <p>4.2 Application des principes de base de calcul en tarification aérienne domestique et internationale.</p> <p>4.3 Calcul précis des coûts des produits et des services du forfait.</p> <p>4.4 Analyse des ratios coûts/bénéfices pour chaque segment de forfait.</p> <p>4.5 Prise en compte des taxes et de gratuités.</p> <p>5.1 Présentation des composantes du forfait selon le canevas requis.</p> <p>5.2 Établissement de l'itinéraire équilibré.</p> <p>5.3 Ventilation des coûts pour chaque segment du forfait.</p> <p>5.4 Présentation de fiches techniques pour chacun des fournisseurs.</p> <p>5.5 Formulation de recommandations pour les fournisseurs.</p> <p>5.6 Préparation d'une proposition d'entente avec un fournisseur.</p> <p>5.7 Ajustements effectués en vue de la conclusion d'une entente.</p>
---	--

Code : 011N

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

Code : 011N

4 Participer à la vente d'un produit.

- 4.1 Élaboration d'un scénario de vente pour un produit particulier.
- 4.2 Préparation d'un contenu adéquat pour un document de vente.
- 4.3 Élaboration d'un cartable de vente.
- 4.4 Sélection et préparation du matériel de voyage et des produits complémentaires.
- 4.5 Détermination des besoins matériels lors d'événements promotionnels.

INTENTIONS ÉDUCATIVES EN FORMATION GÉNÉRALE

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'élargir les connaissances dans les domaines littéraire et culturel que d'améliorer la maîtrise de la langue, maîtrise qui 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 d'établir des liens entre des œuvres, des époques et des idées. Elle permet aussi à l'étudiant ou l'étudiante de s'inscrire dans une culture vivante, actualisée et diversifiée. Elle lui permet enfin de favoriser le développement d'habitudes de lecture et une plus grande ouverture 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 et 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'étudiant ou à l'étudiante 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'étudiant ou l'étudiante, d'un ensemble à l'autre, à mieux reconnaître et à mieux corriger ses erreurs.

Résultats attendus

Tout étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en français, langue d'enseignement et littérature, pourra rendre compte que :

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

- sur le plan des acquis culturels, il ou elle sera capable :
 - de reconnaître des représentations du monde attachées à des œuvres et à des époques;
 - d'apprécier les représentations du monde qu'offrent les textes littéraires et de se situer par rapport à elles;
 - de préciser les éléments majeurs de l'héritage culturel vivant et d'en saisir les résonances dans le monde actuel;
 - de 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 secondaire et ceux du collégial.

Les trois ensembles dans la composante de formation générale commune à tous les programmes sont expressément conçus en une séquence présentant 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 les œuvres et les textes en question dans leur contexte culturel et sociohistorique et d'en dégager les significations. Cette étude s'exprime dans la rédaction de commentaires et d'analyses de textes littéraires et de dissertations explicatives ou critiques.

L'ensemble dans la composante de formation générale propre aux programmes a été conçu de manière à s'ouvrir 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'étudiant ou de l'étudiante.

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. Il forme à la réflexion critique et méthodique sur des questions qui préoccupent les êtres humains dans leur quête de sens ou de vérité.

Principes

- 1) La philosophie participe en Occident d'une culture qui se donne pour point d'appui la raison dans l'étude des questions fondamentales. En conséquence, la formation en philosophie permet d'initier l'étudiant ou l'étudiante aux apports de la méthode et de la réflexion philosophiques pour la construction de sa pensée et la direction de 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 la conduite rigoureuse de la raison.
- 2) L'esprit de libre examen que propose la philosophie conduit l'étudiant ou l'étudiante au questionnement et à l'exercice du jugement critique; cela l'habitue à revenir sur sa façon de penser afin d'en considérer le bien-fondé. En conséquence, la formation en philosophie rend l'étudiant ou l'étudiante apte à interroger les évidences et à nuancer sa réflexion.

- 3) La philosophie tend vers des réponses universelles. En conséquence, la formation en philosophie permet à l'étudiant ou à l'étudiante d'acquérir et de développer l'aptitude à la pensée abstraite.

Résultats attendus

Tout étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en philosophie pourra rendre compte 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 l'aide desquels des conceptions philosophiques permettent de définir l'être humain;
 - des outils conceptuels et théoriques nécessaires à la réflexion sur des problèmes éthiques;
 - les règles de base du discours et de l'argumentation philosophiques;

- 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;

- sur le plan des attitudes, il ou elle :
 - valorise la raison et le dialogue pour analyser 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 à ce que les acquis théoriques et pratiques liés au premier ensemble soient réinvestis dans les deux ensembles suivants.

Le premier ensemble porte sur l'apprentissage de la démarche philosophique dans le cadre de l'avènement et du développement de la rationalité occidentale. La rationalité grecque s'étant grandement développée à travers la pratique du questionnement et de 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'étudiant ou l'étudiante prend ainsi connaissance de la façon dont des penseurs traitent philosophiquement d'une question et 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 aura une incidence sur la compréhension et l'application des théories éthiques et politiques. L'étudiant ou l'étudiante prend connaissance des concepts clés et des principes à l'aide desquels des conceptions modernes et contemporaines permettent de définir l'être humain et s'ouvre à l'importance de ces dernières au sein de la culture occidentale. Il ou elle les analyse, 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'étudiant ou l'étudiante 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 relevant de la vie personnelle, sociale et politique. L'analyse de problématiques actuelles, concernant le champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante, 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'une 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'étudiant ou l'étudiante à maîtriser davantage la langue anglaise et à s'ouvrir à une autre culture. Appelé à communiquer dans un monde où la connaissance de l'anglais a une grande importance, l'étudiant ou l'étudiante 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 permet à l'étudiant ou à l'étudiante 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 à l'ordre d'enseignement collégial, de s'exprimer avec plus de précision et de développer l'habileté de s'autocorriger.
- 2) La formation générale en anglais permet à l'étudiant ou à l'étudiante d'intégrer progressivement certains éléments de la culture anglophone et de s'ouvrir davantage au monde.
- 3) Puisqu'elle fait partie intégrante de sa formation générale, l'étude de l'anglais permet à l'étudiant ou à l'étudiante 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 étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en anglais, langue seconde, pourra, selon son niveau de compétence, démontrer :

- sur le plan des connaissances, qu'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;

- sur le plan des habiletés, qu'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 et utiliser de l'information pertinente provenant d'ouvrages rédigés en langue anglaise;
 - 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;

- sur le plan des attitudes, qu'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 étudiants et des étudiantes du collégial, les ensembles en anglais, langue seconde, sont répartis selon quatre niveaux. Pour chaque niveau, les deux ensembles sont conçus en séquence de façon à ce que les acquis liés au premier ensemble demeurent implicites dans les standards du deuxième ensemble.

Le premier ensemble, celui de la 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 à l'ordre d'enseignement secondaire et qui conduisent à des communications impliquant un enrichissement du vocabulaire et une plus grande précision grammaticale.

Le deuxième ensemble, celui de la formation propre aux programmes, porte sur la consolidation de la compétence acquise en formation générale commune tout en l'enrichissant d'éléments particuliers correspondant au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante. De plus, cet ensemble favorise chez

l'étudiant ou l'étudiante 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, dans la formation de l'étudiant ou de l'étudiante, 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'étudiant ou l'étudiante 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'étudiant ou l'étudiante, 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 rendre l'étudiant ou l'étudiante 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'étudiant ou l'étudiante à la pertinence de diffuser dans son milieu les connaissances et les comportements acquis. À cette fin, par l'entremise des plaisirs retirés et du mieux-être ressenti dans les activités d'apprentissage, l'étudiant ou l'étudiante 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 étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en éducation physique pourra rendre compte :

- sur le plan théorique, qu'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 de ces 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.

- sur le plan des habiletés, qu'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 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'augmenter 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;

- sur le plan des attitudes, qu'il ou elle peut :
 - percevoir l'importance de prendre en charge 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, le contrôle de soi, le respect de l'autre 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'étudiant ou l'étudiante 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 d'activités physiques.

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 ou de plein air. Dans ce cadre, l'étudiant ou l'étudiante 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'étudiant ou l'étudiante 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'étudiant ou l'étudiante 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 à l'étudiant ou à l'étudiante d'achever l'exécution de son programme personnel.

FORMATION GÉNÉRALE COMPLÉMENTAIRE

Sciences humaines

Dans le domaine des sciences humaines, les deux ensembles d'objectifs et de standards visent à familiariser l'étudiant ou l'étudiante avec les sciences humaines en tant qu'elles constituent une approche particulière de la réalité humaine.

Le premier ensemble donne lieu à des activités d'apprentissage de sciences humaines permettant à l'étudiant ou à l'étudiante de percevoir l'apport d'une ou de plusieurs sciences humaines au regard des grands enjeux contemporains : les objets d'étude des sciences humaines, la contribution des sciences humaines dans la compréhension des enjeux contemporains, les questions futures auxquelles les sciences humaines seront confrontées.

Le deuxième ensemble donne lieu à des activités d'apprentissage de sciences humaines permettant à l'étudiant ou à l'étudiante d'analyser, de façon rigoureuse, l'un des grands problèmes de notre temps, selon une ou des approches particulières aux sciences humaines.

Culture scientifique et technologique

Dans le domaine de la culture scientifique et technologique, l'intention éducative est de présenter la science et la technologie comme approche spécifique du réel, dans une perspective de familiarisation avec ce domaine du savoir. Cette intention générale peut revêtir différents aspects, principalement l'expérimentation d'outils méthodologiques et l'étude de l'évolution, des défis et des répercussions des découvertes scientifiques et technologiques.

Le premier ensemble met l'accent sur la nature générale et la portée de la science et de la technologie.

Le deuxième ensemble propose l'expérimentation de l'approche scientifique.

Langue moderne

Les trois ensembles d'objectifs et de standards en langue moderne permettent d'initier l'étudiant ou l'étudiante aux structures et au vocabulaire de base d'une troisième langue, tout en le sensibilisant à la culture propre des personnes qui parlent cette langue.

Certaines langues modernes utilisent différentes structures et différents systèmes d'écriture. Les trois ensembles ont été élaborés en tenant compte de cette réalité. Le degré d'acquisition de la compétence varie donc selon que ces langues sont plus ou moins éloignées de notre propre structure de langue ou système de pensée. De plus, la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent une langue moderne ne fait pas l'objet d'un élément de compétence, puisque l'apprentissage d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture.

Langage mathématique et informatique

Dans le domaine du langage mathématique et informatique, les deux ensembles d'objectifs et de standards s'appuient sur l'intention éducative de développer la culture mathématique ou informatique.

L'intention éducative poursuivie par le premier ensemble est d'amener l'étudiant ou l'étudiante à considérer la place, le rôle et l'évolution de ces savoirs et de ces outils dans notre société et à caractériser leurs différents usages. Il s'agit d'une formation générale sur le langage mathématique ou sur l'informatique, et non d'une formation spécialisée.

Le deuxième ensemble vise la compréhension et l'utilisation du langage mathématique ou de l'informatique à des fins d'usage courant. Cette intention renvoie notamment aux concepts, aux outils et aux utilisations générales du langage mathématique ou de l'informatique dans la vie quotidienne.

Le niveau de généralité apporté aux objectifs et aux standards des ensembles du domaine du langage mathématique et informatique permet la définition de plusieurs activités d'apprentissage pouvant favoriser le développement d'une compétence axée sur la mathématique ou sur l'informatique, ou encore sur une combinaison des deux champs de connaissances.

Art et esthétique

En art et esthétique, l'intention éducative est de fournir à l'étudiant ou à l'étudiante une culture générale en explorant diverses formes d'art, dans un ou dans quelques champs artistiques. Par la fréquentation d'œuvres ou par l'expérimentation d'un médium artistique, cette formation de base vise le développement d'une sensibilité esthétique. De plus, elle vise l'apprentissage des éléments fondamentaux du langage artistique et elle habilite à faire des liens entre les éléments de ce langage.

Dans le contexte du premier ensemble, l'étudiant ou l'étudiante est mis en contact avec des œuvres issues de la culture contemporaine et d'autres époques, de manière à percevoir la dynamique de l'imaginaire en art et à s'initier à des méthodes d'analyse de la production artistique.

Dans le contexte du deuxième ensemble, l'élève réalise des activités de création ou d'interprétation en utilisant un médium artistique. De plus, l'étudiant ou l'étudiante est mis en contact avec des œuvres issues du médium afin d'en reconnaître les principaux modes d'expression.