

ACCUEILLIR
FORMER
SUPPORTER



GUIDE DE PROGRAMME



Techniques de tourisme

Mise en valeur de produits touristiques

(414.AB)



<http://www.cstfelicien.qc.ca/Tourisme.asp>

PUBLICATION RÉALISÉE PAR LA DIRECTION DES ÉTUDES
DU CÉGEP DE SAINT-FÉLICIEN

Conception et réalisation

Michel Roy, conseiller pédagogique

Collaboration

Nathalie Landry, conseillère pédagogique

Louise Bolduc, conseillère pédagogique

Révision linguistique

Bernard Gagnon, conseiller pédagogique

Support technique

Louise Savard, agente de bureau

5^e Édition
2011

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU DIRECTEUR DES ÉTUDES	4
PRÉSENTATION DU PROGRAMME	
Type de sanction.....	5
Répartition du nombre d'heures et d'unités.....	5
Profil de sortie du finissant.....	5
Qualités particulières attendues.....	6
Fonctions de travail visées par les modules.....	6
Buts généraux du programme.....	7
Particularités du programme.....	7
Conditions d'obtention du diplôme.....	7
RELATIONS COMPÉTENCES – COURS	8
LISTE DES COMPÉTENCES	8
- Formation générale commune, propre et complémentaire.....	8
- Formation spécifique.....	10
GRILLE DE COURS	11
DESCRIPTION DES COURS	
- Formation générale.....	13
- Formation spécifique.....	17

Le genre masculin est utilisé pour faciliter la lecture du document.
Il inclut le genre féminin lorsque le contexte s'y prête.

Mot du Directeur des études

Chères étudiantes,

Chers étudiants,

Je me fais le porte-parole de tout le personnel oeuvrant au Cégep de Saint-Félicien pour vous souhaiter la plus cordiale bienvenue. Étant moi-même un diplômé de l'établissement (1974-1976), je suis particulièrement fier de témoigner de la qualité tant des services que de l'enseignement que nous vous rendons accessibles.

Vous franchissez aujourd'hui une étape cruciale de votre cheminement scolaire et professionnel. Votre parcours et très probablement la réussite de vos études supérieures seront largement conditionnés par l'autonomie dont vous ferez preuve, mais aussi par vos comportements responsables.

Sachez qu'en tout temps, vous pouvez compter sur l'engagement des enseignantes et des enseignants, des professionnelles et des professionnels non enseignants, du personnel de soutien et des cadres afin de supporter votre réussite. N'hésitez jamais à avoir recours aux services qui vous sont offerts car vous serez toujours la raison d'être de ceux-ci.

Conservez ce guide et consultez-le tout au long de votre parcours collégial. Il est à la fois un phare et un port d'attache. Un phare parce qu'il vous permet de percevoir les compétences qu'on devrait vous reconnaître au terme de votre projet de formation. Un port d'attache parce qu'il vous permet de mieux identifier les ressources dont vous pourriez avoir besoin en cours de route.

En terminant, permettez-moi de vous remercier pour la confiance dont vous témoignez en choisissant un programme d'études offert par le Cégep de Saint-Félicien. Je souhaite ardemment que vous vous réalisiez dans votre projet de formation et qu'au terme de celui-ci, quelques-uns d'entre vous chérissent l'idée de revenir un jour œuvrer en région.

Le Directeur des études,

Gilles Lapointe

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Type de sanction Diplôme d'études collégiales (DEC)

À l'instar de tout programme d'études collégiales, le programme *Triplex* de **Techniques de tourisme** (spécialisation : **mise en valeur de produits touristiques**) est composé de deux grands axes : la formation générale commune, propre et complémentaire ainsi que la formation spécifique.

Répartition du nombre d'heures et d'unités

	Nb/hres	Nb/unités
Formation générale commune	420	16 2/3
Formation générale propre	150	6
Formation générale complémentaire	90	4
Nombre d'heures de formation générale	660	26 2/3
Nombre d'heures de formation spécifique	1860	65
Total	2520	91 2/3

Profil de sortie du finissant

Module – Service à la clientèle touristique

Fonctions de travail

Agente préposée ou agent préposé ou au service à la clientèle (accueil, information touristique et réservation).

Tâches

- Accueillir la clientèle.
- Fournir de l'information sur les services et les produits touristiques.
- Prendre les réservations, enregistrer les ventes, traiter les paiements et les remboursements.
- Effectuer des tâches administratives.
- Rédiger des commentaires sur les attraits touristiques (particularités historiques, géographiques et culturelles des lieux visités).
- Guider des groupes de visiteurs.
- Décrire et commenter l'environnement et les points d'intérêts.
- Recevoir et traiter les plaintes, les commentaires et les suggestions de la clientèle.

Module – Mise en marché des produits et services touristiques

Fonctions de travail

Agente ou agent de promotion et de commercialisation
Représentante ou représentant des ventes

Tâches

- Collaborer à des consultations ou à des études de marché.
- Élaborer et réaliser des programmes de marketing, commercialisation et des activités de promotion pour des produits ou des services touristiques.
- Coordonner la réalisation d'outils de communication et de publicité destinés à divers médias.
- Superviser les services de communication et d'information interne et externe.
- Vendre les produits et les services d'une entreprise touristique.

Module – Gestion du développement des entreprises touristiques

Fonctions de travail

- Agente ou agent de développement touristique.
- Superviseure ou superviseur en tourisme (accueil, information touristique, réservations).
- Coordinatrice ou coordonnateur de congrès, de réunions ou d'événements spéciaux.
- Exploitante ou exploitant d'entreprises touristiques.

Tâches

- Concevoir et élaborer des programmes, des politiques, des activités, des produits et des services touristiques et en assurer la mise en œuvre.
- Planifier des activités de marketing, de commercialisation, de promotion, de vente et de communication.
- Coordonner toutes les activités de l'entreprise, de l'organisme ou du territoire.
- Assurer la qualité des services et des produits touristiques.
- Effectuer des activités liées à la gestion des ressources humaines et financières.

Qualités particulières attendues

- Avoir le sens des relations humaines
- Avoir de l'initiative et de la créativité
- Avoir de l'assurance et de la facilité à communiquer
- Posséder la capacité de travailler en équipe et de s'adapter
- Être polyvalent et sociable
- Avoir une ouverture d'esprit
- Avoir une attitude positive

Fonctions de travail visées par les modules

Le programme de Techniques de tourisme (414.AB) en approche modulaire vise à rendre les personnes aptes à exercer des fonctions de travail dans l'industrie touristique, chaque module préparant l'étudiant à exercer des fonctions de travail ciblées dans une approche de développement durable. Le module « Service à la clientèle touristique » préparera l'étudiant à occuper des fonctions de première ligne. Le module de « Mise en marché des produits et services touristiques » amènera l'étudiant à occuper des fonctions touchant la commercialisation. Le module « Gestion du développement des entreprises touristiques » visera les fonctions de supervision, de coordination et de gestion.

MODULE Service à la clientèle touristique dans une approche de développement durable	MODULE Mise en marché des produits et services touristiques dans une approche de développement durable	MODULE Gestion du développement des entreprises touristiques dans une approche de développement durable
Agent-préposé au service à la clientèle (accueil, information touristique et réservations) Guide	Agent de promotion et de commercialisation Représentant des ventes	Agent de développement touristique Superviseur en tourisme (accueil, information touristique, réservations) Coordonnateur de congrès, réunions ou d'événements spéciaux Exploitant d'entreprise touristique

Buts généraux du programme

- 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.
- 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.
- Favoriser la mobilité professionnelle de la personne en lui permettant, entre autres, de se donner des moyens pour gérer sa carrière.

Particularités du programme

Dans une approche de développement durable, l'ensemble des compétences de formation spécifique du programme d'études collégiales de Techniques de tourisme (414.AB) sont réparties à l'intérieur de trois modules de formation menant à des fonctions de travail précises.

Chaque module intègre un projet (stage) permettant d'expérimenter les fonctions de travail en entreprise.

L'obtention du diplôme d'études collégiales en Techniques de tourisme (414.AB) est conditionnelle à l'atteinte de tous les objectifs et standards (compétences) de ce programme d'études (le cumul des trois modules) ainsi que de la réussite de l'épreuve uniforme de français et de l'épreuve synthèse de programme.

Toutefois, à la fin de chaque module, l'étudiant qui en fait la demande, reçoit un document du Cégep de St-Félicien confirmant qu'il a réussi avec succès le module en question.

Conditions d'obtention du diplôme

Afin d'obtenir son diplôme, l'étudiant doit réussir tous les cours de son programme ainsi que l'activité synthèse de programme (A.S.P) et l'épreuve uniforme de français (É.U.F).

Épreuve uniforme de français :

Tous les étudiants doivent réussir l'épreuve uniforme de français, langue d'enseignement et littérature. Cette épreuve du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport vise à vérifier que les étudiants possèdent, au terme des trois cours de la formation générale commune en langue d'enseignement et littérature, les compétences suffisantes en lecture et en écriture pour comprendre des textes littéraires et pour énoncer un point de vue critique pertinent, cohérent dans une langue correcte. Les étudiants doivent rédiger, sur une période de quatre heures et demie, une dissertation critique de 900 mots à partir de textes littéraires sur lesquels ils appuient leur réflexion. L'étudiant est admissible à cette épreuve lorsqu'il a réussi ses deux premiers cours de langue et littérature et est en voie de réussite du troisième cours.

Activité synthèse de programme

Qu'est-ce qu'une activité synthèse de programme (A.S.P) ?

C'est un projet de fin d'études qui permet à l'étudiant de faire la démonstration des *compétences qu'il a développées et intégrées tout au long de son cheminement dans le programme.*

Quelle forme peut-elle prendre ?

Stage, rapport, production, projet, cours, etc.

Dans le programme de Techniques de tourisme, qu'est-ce qui tient lieu d'activité synthèse de programme ?

C'est le cours *Projet : Gestion du développement des entreprises touristiques (414-60B-FE)* dispensé à la toute dernière session. Il se présente sous forme de stage en entreprise.

La première intention poursuivie par ce stage est non seulement la mise en pratique des compétences acquises pendant la formation, mais aussi de permettre à l'étudiant d'éprouver ses capacités d'observation, d'analyse et d'intervention, trois phases intégrantes de toute expérience d'insertion dans un milieu de travail.

Ce séjour en entreprise permettra de faire l'apprentissage des règles de fonctionnement et des politiques propres à des entreprises touristiques; expérience hautement individualisée. C'est une occasion d'évaluer son initiative personnelle, son rythme de travail, sa productivité, sa capacité de travailler et d'établir des relations avec des collègues, de respecter des directives et de travailler avec la clientèle. De plus, l'étudiant pourra évaluer ses habiletés en communication tant orale qu'écrite. Afin de répondre aux exigences, il devra noter, verbaliser et rédiger ses observations et les soumettre à l'entreprise sous forme de rapports. Il devra aussi présenter un rapport final à son superviseur pédagogique.

RELATIONS COMPÉTENCES – COURS

Ce programme comprend un ensemble de compétences à maîtriser.

Une compétence est un ensemble de connaissances, de comportements, et d'habiletés permettant d'exercer une activité ou une fonction de travail à un degré de performance correspondant aux exigences minimales des collègues et universités ou à celles du marché du travail.

Les compétences se rapportent à l'axe de la formation générale et à l'axe de la formation spécifique d'un programme d'enseignement. La formation générale fait partie intégrante de tous les programmes d'études collégiales. Elle vise d'abord la transmission d'un fond culturel commun. Elle vise aussi le développement d'habiletés génériques comme la capacité d'analyse et de synthèse, la cohérence du raisonnement, le jugement critique, la qualité de l'expression, la maîtrise des méthodes de travail. Elle vise enfin le développement de certaines attitudes souhaitables comme l'autonomie, le sens critique, la conscience de ses responsabilités envers soi et les autres, l'ouverture d'esprit et la créativité.

Quant à la formation spécifique, l'ensemble des cours de cette composante du programme constitue une séquence progressive qui vise l'atteinte des compétences nécessaires (**pour un programme préuniversitaire**) à la poursuite d'études universitaires et (**pour un programme technique**) à l'accès au marché du travail.

Chaque compétence peut être atteinte à l'aide d'un ou de plusieurs cours.

LISTE DES COMPÉTENCES

➤ FORMATION GÉNÉRALE COMMUNE, PROPRE ET COMPLÉMENTAIRE

La formation générale commune comprend des cours d'éducation physique, de philosophie, de français et d'anglais communs aux étudiants de tous les programmes.

La formation générale propre à un groupe de programmes comprend un cours de philosophie, un cours de français et un cours d'anglais.

La formation générale complémentaire comprend deux cours aux choix de l'étudiant dans des domaines auxquels n'appartient pas son programme d'études.

Les élèves doivent suivre une séquence préétablie de formation générale, peu importe l'ordre selon lequel les modules sont complétés.

Séquence 1

CODES	COMPÉTENCES	UNITÉS
4EFP	Produire différents types de discours oraux et écrits liés au champ d'études de l'élève.	2,00
4PH0	Traiter d'une question philosophique.	2,33
4EP0	Analyser sa pratique de l'activité physique au regard des habitudes de vie favorisant la santé.	1,00
4SA0	Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.	2,00
4SA1	ou Communiquer en anglais avec une certaine aisance.	
4SA2	ou Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.	
4SAP	Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.	2,00
4SAQ	ou Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.	
4SAR	ou Communiquer avec aisance en anglais utilisant des termes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.	
Total :		9,33

Séquence 2

CODES	COMPÉTENCES	UNITÉS
4EF0	Analyser des textes littéraires.	2,33
4EF1	Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires d'époques et de genres variés.	2,33
4PH1	Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.	2,00
4EP1	Améliorer son efficacité lors de la pratique d'une activité physique.	1,00
	Cours de formation générale et complémentaire.	2,00
Total :		9,66

Séquence 3

CODES	COMPÉTENCES	UNITÉS
4EF2	Apprécier des textes de la littérature québécoise d'époques et de genres variés.	2,66
4PHP	Porter un jugement sur des problèmes éthiques et politiques de la société contemporaine.	2,00
4EP2	Démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.	1,00
	Cours de formation générale et complémentaire.	2,00
Total :		7,66

➤ FORMATION SPÉCIFIQUE

L'ensemble des compétences de cette composante constitue une séquence progressive qui vise à l'atteinte des compétences nécessaires.

Module 1

COMPÉTENCES	
CODES	ÉNONCÉS
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 des régions du monde.
010Y	Réaliser des opérations administratives.
0118	Communiquer dans une troisième langue.

Nombre d'unité de formation spécifique : 21,66 unités.

Module 2

COMPÉTENCES	
CODES	ÉNONCÉS
010Z	Effectuer des recherches à caractère touristique.
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.
0116	Effectuer des transactions commerciales.
0117	Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité.
0119	Identifier les tendances du tourisme international.
011H	Commercialiser des produits et des services touristiques.

Nombre d'unité de formation spécifique : 21,33 unités.

Module 3

COMPÉTENCES	
CODES	ÉNONCÉS
0110	Superviser une équipe de travail.
0114	Assurer la qualité de l'offre touristique.
0115	Réaliser des opérations financières.
011G	Développer des projets touristiques.
011J	Coordonner un événement touristique.

Nombre d'unité de formation spécifique : 22 unités.

GRILLE DE COURS

La grille de cours décrit le cheminement que l'étudiant a à faire pour obtenir son diplôme d'études collégiales. Chaque session comporte un certain nombre d'heures d'activités d'apprentissage (cours, laboratoires, etc.) par semaine qu'il doit réussir. Pour assurer un équilibre, le Cégep a réparti le plus également possible ces heures/session.

Pondération

La pondération est le nombre d'heures attribuées à chacun des cours. Trois chiffres la composent dont voici, à titre d'exemple, leurs significations.

Exemple :

Le premier chiffre signifie le nombre d'heures théoriques

Le second chiffre signifie le nombre d'heures d'atelier, de laboratoire ou de stage

Le troisième chiffre signifie le nombre d'heures de travail à la maison

<i>Exemple : un 3= 3 hres de théorie</i>	<i>Exemple : un 2= 2 hres de lab</i>	<i>Exemple : un 1= 1 hre de travail personnel</i>
--	--------------------------------------	---

1^{ère} session

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
601-FPT-FE	Langue, écriture et discours	2-2-2	4EFP	
340-101-MQ	Philosophie et rationalité	3-1-3	4PH0	
(604-TST-99) Test de classement	Anglais : Formation générale commune Selon le résultat du test, un des 3 cours suivants :	2-1-3		
604-100-MQ	Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.		4SA0	
604-101-MQ	Communiquer en anglais avec une certaine aisance.		4SA1	
604-102-MQ	Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.		4SA2	
414-113-FE	Carrières en tourisme	2-1-2	010U	
420-104-FE	Utilisation de l'informatique	2-2-2	010Y	
320-103-FE	Portrait géographique du Québec et du Canada	2-1-2	010W	
330-203-FE	Évolution du Québec contemporain	2-1-2	010W	
414-116-FE	Attraits touristiques du Québec et du Canada	4-2-2	010W	

2^{ème} session

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
109-101-MQ	Activité physique et santé	1-1-1	4EP0	
604-FSP-FE	Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.	2-1-3	4SAP	604-100-MQ
604-FSQ-FE	Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.	2-1-3	4SAQ	604-101-MQ
604-FSR-FE	Communiquer avec aisance en anglais utilisant des formes d'expression d'usage courant liées au champ d'études de l'élève.	2-1-3	4SAR	604-102-MQ

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
414-204-FE	Portrait touristique des Amériques	2-2-2	010X	
607-514-FE	Espagnol 1	2-2-2	0118	
414-203-FE	Éléments juridiques et réglementation en tourisme	2-1-2	010Y	
414-303-FE	Documentation touristique	1-2-2	010Y	
414-214-FE	Portrait touristique : Europe, Asie, Afrique et Océanie	2-2-2	010X	
414-243-FE	Accueil des clientèles touristiques	2-1-1	010V	
414-314-FE	Projet : service à la clientèle touristique	1-3-0	010U/ 010V/ 0118	

3^{ème} session

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
601-101-MQ	Écriture et littérature	2-2-3	4EF0	
109-102-MQ	Activité physique et efficacité	0-2-1	4EP1	
COM-PLE-03	Cours complémentaire 1	3-0-3	----	
414-313-FE	Offre touristique	2-1-2	0112	
414-224-FE	Recherche en tourisme	2-2-2	010Z	
414-223-FE	Demande touristique	2-1-2	0112	
414-583-FE	Communication et publicité en tourisme	2-1-2	0117	
604-306-FE	Anglais des affaires en tourisme 1	3-3-2	0111	

4^{ème} session

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
601-102-MQ	Littérature et imaginaire	3-1-3	4EF1	601-101-MQ
340-102-MQ	L'être humain	3-0-3	4PH1	340-101-MQ
414-513-FE	Tendances du tourisme international	2-1-3	0119	
414-304-FE	Marketing touristique	2-2-2	0113	
414-413-FE	Opportunités touristiques	2-1-1	0112	
414-573-FE	Transactions commerciales en Tourisme	2-1-2	0116	
604-423-FE	Anglais des affaires en tourisme 2	1-2-2	0111	604-306-FE
414-407-FE	Projet : Mise en marché des produits et des services touristiques	1-6-2	0117/ 0116/ 011H	

5^{ème} session

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
601-103-MQ	Littérature québécoise	3-1-4	4EF2	601-101-MQ
340-FSB-FE	Éthique et politique	2-1-3	4PHP	340-101-MQ
COM-PLE-02	Cours complémentaire 2	3-0-3		
414-403-FE	Supervision d'une équipe de travail en milieu touristique	2-1-2	0110	
410-303-FE	Système comptable appliqué au tourisme	2-1-2	0115	
414-535-FE	Conception de produits et services touristiques 1	3-2-3	011G	
414-524-FE	Organisations d'événements touristiques 1	2-2-3	011J	

6^{ème} session

No. de cours	Cours	Pondération	Compétences	Préalables
109-103-MQ	Activité physique et autonomie	1-1-1	4EP2	
414-643-FE	Organisation d'événements touristiques 2	1-2-2	011J	414-524-FE
414-653-FE	Conception de produits et services touristiques 2	0-3-2	011G	414-535-FE
414-503-FE	Qualité de l'offre touristique	2-1-2	0114	
410-403-FE	Planification financière appliquée en Tourisme	2-1-2	0115	410-303-FE
414-60B-FE	Projet : Gestion de développement des entreprises touristiques	1-10-10	011G/011J	414-314-FE 414-407-FE

DESCRIPTION DES COURS

✓ FORMATION GÉNÉRALE

ÉDUCATION PHYSIQUE

109-101-MQ **Activité physique**

Ce cours de la formation générale commune porte sur le rapport entre une bonne santé et la pratique de l'activité physique associée à de saines habitudes de vie. L'étudiant doit expérimenter une ou des activités 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.

109-102-MQ **Activité physique et efficacité**

Ce cours de la formation générale commune amène l'étudiant vers un processus d'amélioration de son efficacité dans la pratique d'une activité physique. Pour atteindre cette compétence, l'étudiant doit faire un relevé initial et évaluer ses habiletés et ses attitudes dans la pratique de son activité physique, se fixer des objectifs et interpréter les progrès faits afin de s'améliorer.

109-103-MQ **Activité physique et autonomie**

Ce cours de la formation générale commune contribue à rendre l'étudiant responsable de la prise en charge de sa pratique de son activité physique dans une perspective de santé. Pour atteindre cette compétence, l'étudiant voit à la conception, l'exécution et l'évaluation de son programme d'entraînement personnel qu'il a l'occasion de pratiquer et de valider sous la supervision de son enseignant.

PHILOSOPHIE

340-101-MQ **Philosophie et rationalité**

Ce cours de 60 heures (4 périodes par semaine pendant 15 semaines) est une introduction à la philosophie. Il vise à rendre l'élève capable de traiter une question philosophique de façon rationnelle. Pour développer cette compétence, différentes habiletés sont à maîtriser : raisonner et argumenter avec rigueur, distinguer le discours philosophique des autres discours (mythique, religieux, etc.) et présenter l'avènement de la philosophie dans l'Antiquité grecque. Au terme de cette démarche, l'étudiant sera capable de construire une argumentation visant à défendre une thèse en réponse à une question philosophique.

340-102-MQ **L'être humain** Préalable 340-101-MQ *Philosophie et rationalité*

Ce deuxième cours de philosophie présente à l'étudiant des conceptions modernes et contemporaines de l'être humain. C'est par la lecture et l'analyse de textes choisis que l'étudiant apprendra à identifier et à apprécier différentes représentations de l'être humain et à les situer à travers quelques grands courants de pensée tels le rationalisme, le matérialisme, le naturalisme, l'existentialisme, etc. Au terme de cette démarche, l'étudiant sera amené à discuter de manière critique différentes conceptions philosophiques de l'être humain et par là il constatera l'importance d'avoir sa propre vision de l'être humain.

340-FSB-FE
Préalable 340-101-MQ

Éthique et politique
Philosophie et rationalité

Ce cours de philosophie termine la séquence des cours obligatoires de philosophie en intégrant les acquis de formation des cours précédents : capacité de construire une argumentation et discuter de manière critique des conceptions de l'être humain. Plus particulièrement, ce cours est adapté à un regroupement de programmes présentant des préoccupations communes. L'élève devra réfléchir sur le problème du bien et du mal, sur différentes théories éthiques et politiques, sur les enjeux reliés à des problèmes éthiques contemporains, bref sur l'importance de la dimension éthique dans la vie personnelle, professionnelle, sociale et politique. Au terme de cette réflexion, l'élève sera capable de porter un jugement critique sur des problèmes éthiques de la société contemporaine.

LANGUE D'ENSEIGNEMENT ET LITTÉRATURE

601-101-MQ

Écriture et littérature (Analyse littéraire)

Ce cours de français s'inscrit dans le cadre de la formation générale commune. Il a pour objectif principal d'amener l'étudiant à rédiger une analyse littéraire cohérente et correcte. Pour ce faire, l'étudiant est initié à quelques courants littéraires du Moyen Âge jusqu'à la fin du XVIII^e siècle et aux éléments propres à l'analyse, notamment l'exploration des procédés rhétoriques dans la production d'œuvres de genres variés. De plus, le professeur l'exerce à parfaire ses techniques de lecture et à améliorer, par conséquent, ses habiletés pour une meilleure compréhension du discours littéraire.

L'étudiant devra être en mesure d'analyser des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.

Objectifs :

- reconnaître le propos du texte;
- repérer et classer des thèmes et des procédés stylistiques;
- choisir les éléments d'analyse;
- rédiger et réviser une analyse littéraire ou un commentaire composé ou une explication de texte.

601-102-MQ

Littérature et imaginaire (Littérature II)

Préalable 601-101-MQ

Ce cours de français s'inscrit dans le cadre de la formation générale commune. Il a pour objectif principal d'amener l'étudiant à rédiger une dissertation explicative. L'étudiant est initié aux courants littéraires des XIX^e et XX^e siècles par le biais d'œuvres marquantes. De plus, l'exploration des composantes du discours narratif permettra une meilleure connaissance de ce genre littéraire.

L'étudiant devra être en mesure d'expliquer les représentations du monde proposées par des textes appartenant aux courants littéraires et en rendre compte dans une dissertation explicative.

Objectifs :

- reconnaître le traitement d'un thème;
- situer le texte dans son contexte culturel et sociohistorique;
- dégager les rapports entre le réel, le langage et l'imaginaire;
- élaborer un plan de dissertation;
- rédiger et réviser une dissertation explicative.

601-103-MQ**Littérature québécoise (Littérature III)**

[Préalable : 601-101-MQ]

Ce cours de français s'inscrit dans le cadre de la formation générale commune. Il a pour objectif principal d'amener l'étudiant à rédiger une dissertation critique. Il cherche en particulier à illustrer la relation entre le cheminement historique du Québec et son expression littéraire. L'étudiant y est donc sensibilisé à la culture littéraire québécoise. L'étudiant devra être en mesure d'apprécier des textes de la littérature québécoise.

Objectifs :

- reconnaître les caractéristiques de textes de la littérature québécoise;
- comparer des textes;
- déterminer un point de vue critique;
- élaborer un plan de rédaction;
- rédiger et réviser une dissertation critique.

601-FPT-FE**Langue, écriture et discours**

Ce cours de français s'inscrit dans le cadre de la formation générale propre au programme. Il a pour but de produire différents types de discours oraux et écrits. Il amène l'étudiant à reconnaître les caractéristiques de la situation de communication dans des discours d'ordre culturel ou d'un autre ordre. Il permet à ce dernier de déterminer un sujet et un objectif de communication, de rechercher l'information dans des discours littéraires ou non littéraires, d'élaborer une stratégie en fonction de la situation de communication et de rédiger et présenter des textes du type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant.

L'étudiant devra être en mesure de produire différents types de discours oraux et écrits.

Objectifs :

- reconnaître les caractéristiques de la situation de communication dans des discours, entre autres, d'ordre culturel, politique et social;
- déterminer un sujet et un objectif de communication;
- rechercher l'information dans des discours littéraires ou non littéraires;
- élaborer une stratégie en fonction de la situation de communication et de l'objectif de - communication;
- rédiger et présenter des textes de type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant;
- préparer et présenter des discours oraux du type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant.

Communiquer en anglais selon trois niveaux

Dans le cadre de la formation collégiale, chaque étudiant est invité à accroître sa compétence en langue seconde en fonction de son habileté initiale qui est déterminée par un test de classement.

Il doit donc réussir deux (2) cours d'anglais d'une durée respective de 45 heures. Le premier cours est d'ordre général tandis que le second vise des objectifs spécifiques au champ d'études qu'a privilégié l'étudiant. Suite au test d'anglais, l'étudiant se classera dans un des trois (3) niveaux suivants :

- **Anglais de base (100)**
- **Anglais intermédiaire (101)**
- **Anglais avancé (102)**

Dans le **1^{er} cours** et pour tous les cas (selon le niveau), l'étudiant devra être en mesure d'atteindre les objectifs suivants :

- dégager le sens d'un message oral (listening);
- dégager le sens d'un texte d'intérêt général (reading);
- s'exprimer oralement (speaking);
- rédiger un texte (writing).

Dans le **2^e cours**, l'étudiant sera classé selon son domaine d'études considérant la nature de son programme, c'est-à-dire préuniversitaire ou technique.

Pour les **programmes techniques** et en lien avec le classement au premier test, il cheminera dans l'un ou l'autre des cours suivants : FTA ou FTB ou FTC.

Module 1

414-113-FE

Carrières en tourisme

Ce cours permet à l'étudiant d'acquérir des connaissances sur les différentes carrières et professions en tourisme, ce qui lui permettra de préciser son orientation professionnelle et d'établir un plan de carrière. Pour y arriver, il devra analyser les fonctions de travail liées aux professions de l'industrie touristique. Il devra également identifier les habiletés et les comportements nécessaires à l'exercice de chacune de ces fonctions de travail. Des stages en milieu de travail permettront à l'étudiant d'atteindre cette fin.

Objectifs :

- comprendre clairement la structure d'emploi en tourisme;
- caractériser les fonctions de travail et leurs conditions d'exercice;
- faire un portrait des perspectives d'emploi;
- identifier les principales fonctions de travail dans chacun des secteurs d'emploi répertoriés;
- décrire sommairement les différents emplois par secteur et par niveau hiérarchique;
- identifier les possibilités de pratiques entrepreneuriales dans le secteur du tourisme;
- reconnaître ses qualités entrepreneuriales;
- décrire l'industrie touristique et acquérir le vocabulaire de base de l'industrie
- reconnaître l'importance économique de l'industrie touristique d'une province ou d'un pays;
- identifier les tâches et les opérations liées aux différentes fonctions de travail et établir des liens entre elles;
- distinguer l'importance de ces tâches;
- appliquer des techniques de gestion du temps et du stress dans une situation touristique;
- reconnaître des règles de conduite liées à l'exercice de la profession et appliquer la grille de professionnalisme;
- établir des liens entre les attitudes, habiletés et comportements nécessaires aux différentes tâches et fonctions de techniciens en tourisme.

420-104-FE

Utilisation de l'informatique

Aujourd'hui, *Windows*, ce système d'exploitation reconnu mondialement, est un chef de file par rapport aux interfaces graphiques. Son apprentissage peut permettre une utilisation plus efficace de ces interfaces.

Objectifs :

- identifier les composantes d'un ordinateur en général et plus particulièrement d'un ordinateur individuel;
- démarrer un ordinateur et lancer une application;
- assurer la sécurité et l'intégrité des données;
- utiliser une banque de données locales;
- identifier les principaux logiciels de base et leurs impacts organisationnels;
- gérer des données à l'aide de matériel informatique dont des logiciels utilisés par des entreprises touristiques
- utiliser le réseau Internet;
- utiliser un logiciel d'application de type traitement de texte (*Word XP*);
- utiliser un logiciel d'application de type chiffrier électronique (*Excel XP*);
- utiliser un logiciel d'application de type base de données (*Access XP*);
- identifier les principaux critères de sélection d'une solution informatique simple.

320-103-FE

Portrait géographique du Québec et du Canada

Ce cours est nécessaire pour permettre à l'étudiant de bien comprendre l'énoncé de compétence : «*Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national*».

Objectifs :

- identifier les éléments de localisation du Québec et du Canada;
- identifier les éléments de la géographie physique et humaine du Québec et du Canada;
- utiliser avec efficacité les cartes routières et topographiques;
- définir et distinguer les différents concepts de régions;
- expliquer les particularités des éléments des sciences naturelles et de l'environnement du Québec;
- expliquer quelques impacts de l'activité humaine sur notre environnement;
- situer et expliquer les particularités et les caractéristiques géographiques permettant de dresser un portrait d'un circuit touristique du Québec;
- trier judicieusement les renseignements à transmettre;
- vulgariser l'information en tenant compte de la clientèle.

330-203-FE

Évolution du Québec contemporain

Ce cours est nécessaire pour permettre à l'étudiant de bien comprendre l'énoncé de compétence : «*Dispenser de l'information touristique à caractère régional et national*».

Offert en première année du programme, ce cours trace un portrait de la province et de la région des X1X^e et XX^e siècles. Il est axé sur l'étude de thèmes propres à l'histoire sociale (peuplement, coutumes...) et à l'histoire politique.

Objectifs :

- reconnaître les principaux repères chronologiques et spatiaux du Québec;
- identifier les paramètres historiques, sociologiques et politiques liés au développement du Québec;
- choisir judicieusement et vulgariser les éléments de contenu à transmettre à la clientèle;
- adapter les informations retenues selon la clientèle et faire preuve de créativité.

414-116-FE

Attraits touristiques du Québec et du Canada

Ce cours permet à l'étudiant d'acquérir et d'élargir ses connaissances sur l'ensemble du Canada et du Québec et ce dans le but de dispenser de l'information touristique à caractère régional et national. Il prépare notamment l'étudiant à occuper un poste de préposé à l'information ou de guide touristique en le rendant apte à fournir des renseignements aux visiteurs.

Objectifs :

Communiquer de l'information à caractère culturel.

Communiquer de l'information sur les principaux points d'intérêt régionaux et nationaux.

Traiter l'information relative à différents éléments de l'actualité régionale et nationale.

414-204-FE**Portrait touristique des Amériques**

Ce cours permet d'acquérir des connaissances générales et touristiques sur les divers pays formant les trois Amériques : *l'Amérique du Nord, l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud*. Le Québec et le Canada ne seront pas abordés ici puisqu'ils ont déjà fait l'objet du cours *Attraits touristiques du Québec et du Canada*.

Pour chaque région, nous ferons ressortir les principales caractéristiques géographiques, historiques et culturelles qui les distinguent. Nous allons ensuite énumérer et décrire les principaux points d'intérêt significatifs et insisterons sur l'offre touristique durable pour finalement constater que le tourisme joue un rôle important, voire primordial, dans l'économie de cette région du globe.

Objectifs :

- discerner les zones de flux touristique actuelles et potentielles et préciser le portrait des clientèles qui les composent;
- caractériser les principaux points d'intérêt touristique des Amériques dont ceux reliés au tourisme d'aventure et à l'écotourisme;
- situer les populations dans leur contexte culturel et l'expérience touristique proposée par les manifestations culturelles;
- évaluer les points forts et les points faibles des principales destinations des Amériques;
- traiter les grands événements de l'actualité.

414-203-FE**Éléments juridiques et réglementation en tourisme**

Ce cours est une introduction au droit qui s'applique au secteur touristique. Il présente quelques notions de base sur le plan juridique ainsi que les lois qui rejoignent directement l'activité touristique. Grâce à ce cours, l'étudiant pourra mieux évaluer les impacts juridiques et quasi-juridiques des situations et gestes à poser en milieu touristique.

Objectifs :

- situer l'importance du droit dans les entreprises de toutes tailles et particulièrement en tourisme;
- comprendre ce qu'est le droit;
- décrire l'organisation de la justice et des tribunaux;
- connaître les différents types de contrat et leurs obligations : en général et dans le domaine touristique et savoir rédiger les plus usuels;
- connaître et interpréter les lois et règlements spécifiques au tourisme et au voyage;
- connaître la réglementation municipale et environnementale qui touche au domaine touristique dont celle du développement durable;
- définir les comportements attendus de tout professionnel en tourisme selon les règles de l'éthique.

607-514-FE**Espagnol 1**

Ce cours en est un d'introduction. L'intention est d'introduire les structures fondamentales de l'espagnol, la grammaire et le vocabulaire qui permettent de comprendre, de parler, de lire et d'écrire en espagnol.

Objectifs :

- saisir le sens d'un message oral;
- saisir le sens d'un message lu;
- exprimer oralement et par écrit un message simple;
- écouter des textes courts présentant des situations de la vie courante dans un vocabulaire simple;
- lire des documents comportant un vocabulaire d'usage courant et des structures de phrases simples;
- reconnaître le sens général du message;
- produire des phrases simples et complètes;
- rédiger de courts textes intelligibles et cohérents permettant d'intégrer les notions grammaticales vues en classe.

414-303-FE**Documentation touristique**

Dans ce cours, l'étudiant doit acquérir et appliquer certaines compétences relatives à la gestion des opérations administratives courantes dans le secteur touristique.

Au terme de cette formation, il aura développé des qualités de gestion d'équipements de bureau, de classement et d'archivage de documentation touristique, de gestion de dossiers, de rédaction de correspondances administratives et de gestion du temps de travail.

Objectifs :

- gérer son temps et suivre une procédure d'exploitation quotidienne d'un bureau d'accueil;
- savoir utiliser les appareils et l'équipement de base d'un bureau;
- gérer les appels téléphoniques;
- gérer l'inventaire et évaluer les besoins de façon éco-responsable;
- rédiger la correspondance administrative;
- gérer le courrier et les dossiers et maintenir un système d'archivage;
- gérer la documentation touristique.

414-214-FE**Portrait touristique : Europe, Asie, Afrique, Océanie**

Ce cours permet à l'étudiant d'acquérir et d'élargir ses connaissances générales sur les parties du monde que sont l'Europe, l'Asie, l'Afrique et l'Océanie. En étudiant les particularités géographiques, historiques, politiques et culturelles de chacun de ces continents et en décrivant les points d'intérêt touristique significatifs, on pourra expliquer les migrations touristiques et ainsi faire ressortir la réalité du phénomène du tourisme au troisième millénaire.

Objectifs :

- discerner les zones de flux touristique actuelles et potentielles et celles présentant une offre touristique durable;
- caractériser les principaux points d'intérêt touristique des régions du monde dont ceux reliés au tourisme d'aventure et à l'écotourisme;
- situer les populations dans leur contexte culturel;
- évaluer les points forts et faibles des principales destinations touristiques du monde ainsi que les impacts de la mauvaise gestion environnementale sur l'offre touristique d'une destination;
- traiter les grands événements de l'actualité internationale.

414-243-FE**Accueil des clientèles touristiques**

Pour toute entreprise de service, les rapports humains constituent un élément majeur de la qualité des services offerts. Ce cours constitue une assurance qualité qui donne des outils pour lier les meilleurs contacts possibles avec les clientèles d'ici ou d'ailleurs ainsi qu'avec des partenaires actuels et futurs du monde du travail. Il cherche à préparer l'étudiant à travailler sur le terrain par l'acquisition de connaissances sur les techniques d'accueil, le protocole, l'étiquette, la bienséance et la résolution de situations conflictuelles.

Objectifs :

- accueillir de façon professionnelle la clientèle touristique et communiquer efficacement son message dans toutes situations;
- intervenir dans des situations qui exigent le respect au protocole;
- interagir adéquatement avec différents intervenants dans un milieu de travail en établissant des liens professionnels avec ses partenaires, concurrents et son équipe de travail;
- intervenir dans des situations conflictuelles et réagir adéquatement aux situations d'urgence.

414-314-FE

Projet : Service à la clientèle touristique

Ce cours est d'ordre pratique puisqu'il prendra la forme d'un stage en entreprise. Il sera en quelque sorte une activité synthèse qui vérifiera l'intégration des compétences acquises tout long du premier module du programme technique.

D'ailleurs, le département de Techniques de tourisme fait de ce cours un des éléments-clés de la mise en œuvre du programme en tourisme. Il témoigne de la volonté départementale et institutionnelle d'élaborer un **partenariat** avec les intervenants des secteurs public et privé de l'industrie touristique. Il veut ainsi favoriser la collaboration et la concertation avec les milieux concernés pour répondre adéquatement à leurs besoins, autant qu'aux aspirations des étudiants.

Objectifs :

- permettre à l'étudiant de mettre en pratique les compétences acquises pendant le premier module;
- permettre à l'étudiant d'éprouver ses capacités d'observation, d'analyse et d'intervention, trois phases intégrantes de toute expérience d'insertion dans un milieu de travail;
- caractériser les tâches et opérations, conditions d'exercice, habiletés et comportements nécessaires liées aux diverses fonctions de travail touchées dans l'entreprise;
- entretenir une conversation en espagnol sur des sujets familiers;
- accueillir la clientèle touristique et intervenir dans des situations protocolaires;
- interagir avec différents intervenants en milieu de travail dans différentes situations.

Ce séjour en entreprise permettra de faire l'apprentissage des règles de fonctionnement et des politiques propres à des entreprises touristiques. C'est une occasion extraordinaire d'évaluer son initiative personnelle, son rythme de travail, sa productivité, sa capacité de travailler et d'établir des relations avec des collègues, de respecter des directives et de travailler avec la clientèle. De plus, l'étudiant pourra évaluer ses habiletés en communication tant orale qu'écrite en français, en anglais mais aussi en espagnol.

Afin de répondre aux exigences, il devra noter, verbaliser et rédiger ses observations et les soumettre à l'entreprise sous forme de rapports. Il devra aussi présenter un rapport final à son superviseur pédagogique. La durée et les lieux de stages sont à déterminer.

MODULE 2

414-313-FE

Offre touristique

Ce cours est essentiel à l'exercice du futur emploi d'un technicien en tourisme. Dans l'exercice de ses fonctions, il aura à proposer aux touristes différentes activités et devra les informer des services offerts. Pour ce, il doit connaître l'offre touristique du Québec et aussi celle de son milieu.

Ce cours dresse un panorama complet des produits et services touristiques : *le transport, l'hébergement, la restauration et les produits de divertissement*. Aussi, il permet d'établir des liens entre l'offre et la demande en tourisme.

Objectifs :

- caractériser les différents produits et services touristiques au Québec et dans d'autres régions du monde;
- déterminer les produits ou services connexes nécessaires à une offre touristique complète;
- reconnaître les indicateurs de qualité et de performance;
- caractériser les réseaux de distribution;
- analyser l'étendue de l'offre.

414-224-FE**Recherche en tourisme**

Ce cours de base porte sur les méthodes de recherche appliquées en tourisme. Il expose les principales étapes de l'approche scientifique en mettant l'emphase sur l'interprétation des données dans le domaine de la gestion et de la planification touristique. Il permet à l'étudiant de développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa créativité et sa solidarité. Toutes ces qualités étant recherchées dans l'industrie, il aura avantage à tirer profit de ce cours qualifié d'important.

Objectifs :

- évaluer la pertinence d'effectuer une recherche;
- définir les conditions de recherche;
- planifier les étapes de réalisation de la recherche;
- recueillir des données qualitatives et quantitatives en administrant correctement les outils de recherche et en respectant les règles d'éthique;
- analyser l'information;
- présenter les résultats de façon concise et efficace.

414-223-FE**Demande touristique**

Croyez-le ou non, près de 900 millions de visiteurs traversent les frontières des pays chaque année. Qui sont-ils et pourquoi voyagent-ils ? Voilà les questions auxquelles veut répondre ce cours. Le travail du futur technicien en tourisme exige de connaître différents profils de clientèles qui visitent chaque année le Québec et le Canada. Ainsi, à l'aide des notions acquises durant la session, le technicien sera en mesure de mieux cibler les produits et expériences touristiques à proposer aux visiteurs d'ici et d'ailleurs en établissant les liens opportuns entre L'OFFRE et la DEMANDE touristique.

Objectif :

- définir ce qu'est un touriste en tenant compte de ses besoins et attentes;
- distinguer clairement les *attentes des besoins*;
- identifier des clientèles touristiques en appliquant les paramètres de profils utilisés en tourisme;
- identifier des sources d'information sur les clientèles du Québec et d'ailleurs.

414-583-FE**Communication et publicité en tourisme**

L'industrie du tourisme fait largement appel à la communication et à la publicité pour atteindre ses publics et maintenir le contact avec ses marchés. Le technicien en tourisme doit connaître les rouages de ce milieu.

Ce cours vise donc à sensibiliser l'étudiant au phénomène promotionnel, à ses composantes, à ses outils, à ses pratiques et à ses techniques. Il insiste également sur la nécessité d'être imaginatif et ingénieux, tout en favorisant le développement de ses habiletés créatrices. Un stage en entreprise d'une durée de 105 heures est prévu à la fin de la session dont un minimum de 15 heures est alloué à l'application de la compétence «Exploiter divers moyens en matière d'information, de relations publiques et de publicité».

Objectifs :

- analyser les besoins de communication de l'entreprise ou de l'organisme;
- mettre au point des outils d'information et de relations publiques couramment utilisés dans le secteur touristique;
- réaliser un projet d'édition éco-responsable;
- réaliser des outils publicitaires adaptés à la presse écrite et électronique répondant au marché cible.

604-306-FE**Anglais des affaires en tourisme 1**

La formation en anglais, langue seconde, a pour objet d'amener l'étudiant 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, il devra acquérir des habiletés de communication ayant trait à des situations de travail.

Objectifs :

- communiquer avec aisance dans des situations variées;
- s'exprimer avec plus de précision et de développer l'habileté de s'autocorriger;
- intégrer progressivement certains éléments de la culture anglophone et s'ouvrir davantage au monde;
- développer son esprit critique et structurer sa pensée tout en lui faisant prendre davantage conscience des mécanismes et des moyens d'expression particuliers à cette langue.

Dans l'exercice de ses fonctions, le technicien en tourisme sera capable de :

- informer les clientèles;
- transiger avec les clientèles et les fournisseurs;
- rédiger des documents administratifs.

414-513-FE**Tendances du tourisme international**

Ce cours permet à l'étudiant de reconnaître les tendances internationales et l'impact de celles-ci sur l'industrie touristique, de façon à pouvoir intervenir efficacement, que ce soit au niveau de la conception, du développement ou de la mise en marché du produit touristique. Les activités d'intégration et de transfert ont pour but de développer la capacité d'analyse, d'augmenter les habiletés de synthèse et d'aider l'étudiant à bâtir des hypothèses.

Ce cours s'harmonisera avec ceux de «*Opportunités touristiques*» et «*Marketing du tourisme*», dans lesquels l'étudiant réalisera un plan de développement et de marketing.

Objectifs :

- identifier les changements sociaux majeurs susceptibles d'influer sur le tourisme;
- prendre en considération l'évolution des valeurs et des styles de vie des populations;
- examiner l'impact démographique sur les pratiques touristiques;
- reconnaître les tendances actuelles du tourisme au niveau national et international;
- prendre en compte l'évolution technologique;
- identifier des produits en émergence;
- étudier la dynamique des marchés;
- prendre en considération les critères d'analyse prospective.

414-304-FE**Marketing touristique**

L'intention pédagogique de ce cours est la connaissance des principes fondamentaux des stratégies de marketing en tourisme qui sont des outils essentiels dans la formation du technicien en tourisme. Aussi, il permettra à l'étudiant de comprendre les principes fondamentaux du marketing et d'allier la théorie à la pratique par la conception d'un plan marketing pour une entreprise de l'industrie touristique à qui il sera jumelé. Ainsi, il prendra conscience de la nécessité d'un marketing approprié pour accroître la rentabilité des PME (petites ou moyennes entreprises) de tourisme et du rôle primordial du personnel de contact dans l'entreprise touristique.

Ce cours est en lien avec les cours «*Tendances du tourisme international*» et «*Opportunités touristiques*». L'étudiant aura donc à travailler dans ces trois cours sur un projet concret avec une entreprise ou un organisme du milieu touristique.

Objectifs :

- reconnaître le rôle et les avantages du marketing;
- énumérer de façon exacte les six P;
- déterminer les besoins et les objectifs généraux de l'entreprise touristique;

- décrire de façon précise la clientèle actuelle et les différents facteurs influençant son comportement;
- choisir de façon appropriée les marchés et les clientèles cibles;
- identifier les objectifs marketings;
- choisir de façon appropriée la politique du produit;
- déterminer le prix en fonction de la clientèle cible;
- élaborer des moyens d'action et de contrôle visant la satisfaction de la clientèle;
- sélectionner un réseau de distribution approprié.

414-413-FE

Opportunités touristiques

Ce cours s'appuie sur les cours «*Offre touristique*» et «*Demande touristique*» que l'étudiant a déjà complétés.

Dans le présent cours, nous nous servirons d'une mise en situation réelle pour amener l'étudiant à produire une étude de développement et de marché. Il élaborera un plan de développement et de marketing pour une entreprise ou un organisme. Les cours «*Tendance du tourisme international*» et «*Marketing touristique*» seront également mis à contribution dans la réalisation de ce projet.

Objectifs :

- distinguer une offre authentique d'une offre dénaturée;
- respecter l'environnement physique, social et culturel dans l'offre proposée;
- mettre en relation les responsabilités sociales et les visées commerciales;
- prendre en considération l'importance de la pérennité dans une offre touristique de qualité.
- examiner, de façon rigoureuse, l'offre;
- déterminer, de façon appropriée, une offre en fonction des besoins exprimés par la clientèle;
- prendre en compte les produits en émergence;
- évaluer le potentiel et la faisabilité de nouveaux produits afin de les développer;
- identifier les réseaux de distribution à privilégier.

414-573-FE

Transactions commerciales en tourisme

Ce cours permet de connaître les techniques de vente pour les produits et les services et de savoir les appliquer.

Le cours «*Carrières en tourisme*» a appris que le tourisme est un système et une industrie. Puisque le tourisme est une industrie, il comporte nécessairement une dimension commerciale. D'autres cours, comme «*Marketing touristique*», «*Demande touristique*», «*Offre touristique*», «*Communication en tourisme et publicité*» ont permis d'approfondir les connaissances tant pour ce qui a trait aux produits et aux services qu'aux personnes à qui ils s'adressent. Bref, ces cours ont fait connaître l'importance de la communication.

Objectifs :

- acquérir les habiletés et les connaissances nécessaires aux techniques de vente de produits et de services touristiques et à la réalisation d'actions promotionnelles efficaces;
- développer une éthique professionnelle à promouvoir, avec un souci d'exactitude et d'honnêteté, les informations aux différentes clientèles;
- développer des actions appropriées de représentation et de fidélisation auprès des différentes clientèles;
- développer les habiletés nécessaires au processus complet de recherche et d'ententes avec les commanditaires.

NB : Ce cours se réalise individuellement et nécessite la participation à des situations de vente réelles ou fictives.

604-423-FE

Anglais des affaires en tourisme 2

Préalable : 604-306-FE

La formation en anglais langue seconde a pour objet d'amener l'étudiant 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, il devra acquérir des habiletés de communication ayant trait à des situations de travail.

Objectifs :

- communiquer avec aisance dans des situations variées;
- s'exprimer avec plus de précision et de développer l'habileté de s'autocorriger;
- intégrer progressivement certains éléments de la culture anglophone et s'ouvrir davantage au monde;
- développer son esprit critique et structurer sa pensée tout en lui faisant prendre davantage conscience des mécanismes et des moyens d'expression particuliers à cette langue;
- informer les clientèles;
- transiger avec les clientèles et les fournisseurs;
- rédiger des documents administratifs.

Dans l'exercice de ses fonctions, le technicien en tourisme sera capable de :

- informer les clientèles;
- transiger avec les clientèles et les fournisseurs;
- rédiger des documents administratifs.

414-407-FE

Projet : Mise en marché des produits et des services touristiques

Ce cours est également d'ordre pratique et se tiendra à la fin du deuxième module agissant ainsi comme activité synthèse permettant de vérifier l'intégration des compétences acquises.

Il se tiendra au sein d'entreprise du milieu touristique afin de donner aux étudiants une expérience terrain supplémentaire tout en répondant aux besoins en ressources humaines compétentes des entreprises touristiques.

Objectifs :

- permettre à l'étudiant de mettre en pratique les compétences acquises pendant la formation;
- permettre à l'étudiant d'éprouver ses capacités d'observation, d'analyse et d'intervention, trois phases intégrantes de toute expérience d'insertion dans un milieu de travail;
- apprécier les possibilités commerciales d'un produit ou d'un service touristique;
- déterminer des marchés cibles et proposer des réajustements de certains éléments du produit/service touristique ou encore des actions en fonction de ces clientèles cibles;
- produire des outils nécessaires à la promotion des ventes;
- vendre des produits ou des services touristiques;
- assurer le contrôle et le suivi du produit ou du service.

Ce séjour en entreprise permet de faire l'apprentissage des règles de fonctionnement et des politiques propres à une nouvelle entreprise touristique ainsi qu'évaluer ses habiletés de technicien en tourisme.

Afin de répondre aux exigences, il devra noter, verbaliser et rédiger ses observations et les soumettre à l'entreprise sous forme de rapports. Il devra aussi présenter un rapport final à son superviseur pédagogique. La durée et les lieux de stages sont à déterminer.

MODULE 3

414-403-FE

Supervision d'une équipe de travail en milieu touristique

Ce cours permettra à l'étudiant de développer son leadership en même temps que sa capacité d'adaptation, aptitudes fort utiles dans les différentes situations auxquelles il sera confronté sur le marché du travail. L'acquisition de connaissances en ce domaine contribuera à améliorer son esprit d'équipe et le respect envers ses compagnons tout en favorisant son épanouissement professionnel et personnel.

Objectifs :

- sélectionner du personnel bénévole (saisonnier ou permanent);
- planifier l'animation d'un groupe de travail;
- coordonner une équipe de travail;
- assurer l'évaluation et le suivi de la rencontre du groupe de travail.

410-303-FE

Système comptable appliqué au tourisme

La fonction de travail d'un technicien en tourisme consiste éventuellement à assurer, dépendamment du type d'employeur, la gestion d'événements touristiques et le traitement de certaines tâches administratives. Il est donc possible qu'un technicien ait à exécuter des tâches reliées directement à la comptabilité (*inscription de transactions, production des rapports, interprétation des données, suivi des clients et des fournisseurs*) et à la planification financière des activités de l'entreprise (*établissement des budgets, calcul des marges de profit, détermination des prix, etc.*).

Objectif :

- permettre à l'étudiant de réaliser des opérations financières. Dans cet esprit, les apprentissages porteront sur *les notions de base essentielles à la compréhension du langage administratif, sur la manipulation de données en lien avec le fonctionnement de l'entreprise et la production des rapports utiles autant pour les propriétaires de l'entreprise que pour les gens à l'externe.* Au terme de ce cours, l'étudiant aura appris à gérer des comptes.

414-535-FE

Conception de produits et services touristiques 1

Ce cours sera très représentatif de situations réelles au sein de l'industrie touristique. Les étapes d'acquisition de la compétence «*Développer des projets touristiques*», seront suivies par l'élaboration de forfaits valorisant et développant le produit ou service touristique.

Fait à noter, ce cours s'appuie sur les connaissances déjà acquises dans les cours : «*Demande touristique*», «*Offre touristique*», «*Opportunités touristiques*», «*Marketing touristique*», «*Système comptable*» et «*Planification financière*».

Objectifs :

- déterminer les buts et les objectifs du projet de développement;
- évaluer les forces et les faiblesses de produits, de services ou d'espaces touristiques;
- concevoir des produits ou des services touristiques;
- participer à l'aménagement d'un espace touristique;
- assurer le suivi du projet.

414-524-FE**Organisation d'événements touristiques 1**

Dans ce cours, l'étudiant apprendra à planifier et à participer à l'organisation d'événements et de congrès.

Objectifs :

- caractériser les différents types d'événements et de congrès;
- distinguer les différents acteurs concernés par l'organisation d'événements et de congrès;
- évaluer la faisabilité d'un événement en fonction des ressources disponibles;
- déterminer les tâches et rôles de chacun des acteurs concernés;
- planifier des outils de travail et de gestion (*liste des tâches, organigrammes, échéancier, budget*);
- élaborer la planification complète de l'événement;
- élaborer un plan de commandite et rechercher des commanditaires;
- planifier un aménagement du site répondant aux objectifs de l'événement.

414-643-FE**Organisation d'événements touristiques 2**

Préalable : 414-524-FE

Dans ce cours, l'étudiant participe à la réalisation concrète et à la mise en œuvre de ce qu'il a planifié dans le cours «*Organisation d'événements 1*», à la session précédente.

Objectifs :

- gérer efficacement le budget d'opération;
- gérer efficacement les ressources humaines;
- mettre en place un réseau de communication efficace;
- gérer de façon appropriée la sécurité, les plaintes et les imprévus;
- déterminer un système de contrôle de la qualité;
- mesurer la qualité des opérations et apporter les changements appropriés pour combler les lacunes de qualité;
- produit un bilan complet des activités sous forme de rapport.

414-653-FE**Conception de produits et services touristiques 2**

Préalable : 414-535-FE

Ce cours se donne en étroite collaboration avec ceux d' «*Organisation d'événements touristiques 2*», «*Commercialisation de produits*», de sorte que les produits, que l'étudiant aura à créer, seront réellement utilisés. À partir d'un besoin du client, l'étudiant doit concevoir un produit ou service permettant d'en développer son plein potentiel.

Objectifs :

- améliorer des produits et des services touristiques répondant aux besoins de la clientèle avec des fournisseurs et partenaires adéquats et basé sur un budget équilibré;
- participer à l'aménagement d'un espace touristique en tenant compte des analyses, évaluations, liens de complémentarité, fournisseurs et partenaires tel qu'établis en «*Conception de produits et services touristiques 1*»;
- assurer le suivi du projet en se basant sur une communication efficace avec les partenaires et fournisseurs, la réévaluation juste du projet et du degré de satisfaction des clients.

414-503-FE**Qualité de l'offre touristique**

Ce cours s'appuie sur diverses compétences acquises antérieurement et veut amener l'étudiant à mettre en pratique celles développées dans le programme. Il donne l'occasion d'approfondir les concepts reliés à la qualité et à la satisfaction des clients utilisateurs de produits touristiques. De ce fait, ce cours sera très représentatif de la situation réelle de l'industrie et visera à développer auprès du technicien en tourisme la recherche de la qualité.

Objectifs :

- identifier les étapes d'un processus d'amélioration de la qualité en identifiant les critères d'évaluation de la qualité dans l'industrie touristique;
- identifier les moments de vérité au regard des clients cibles;
- rédiger un cahier de normes propres à l'entreprise conforme aux standards reconnus;
- appliquer les contrôles de la stratégie de qualité d'une entreprise ou d'un programme de certification en établissant un échéancier d'implantation réaliste.

410-403-FE**Planification financière appliquée au tourisme**

Préalable : 410-303-FE

La fonction de travail d'un technicien en tourisme consiste éventuellement à développer, à commercialiser et à vendre des produits et des services touristiques ainsi qu'à assurer la gestion d'événements touristiques et le traitement des tâches administratives dans l'entreprise où leurs services sont retenus.

Retenons aussi qu'un emploi au sein d'une petite entreprise permet d'effectuer un plus large éventail d'opérations, alors que le travail au sein d'une plus grande organisation a tendance à être plus fractionné et plus hiérarchisé. C'est pourquoi le technicien pourrait être appelé à exécuter des tâches reliées directement à la **comptabilité** (*inscription de transactions, productions de rapports, interprétation des données, suivi des clients et des fournisseurs*) et à la planification financière des activités de l'entreprise (*établissement des budgets, calcul des marges de profit, détermination des prix, etc.*).

En plus d'acquérir des notions d'applications techniques, ce cours veut développer des habitudes de rigueur dans la présentation de l'information, de la méthode et de l'autonomie. Il permettra aussi de développer la polyvalence nécessaire pour exécuter des tâches comptables dans différentes entreprises touristiques.

Objectifs :

- gérer des comptes;
- réaliser un budget;
- établir la tarification;
- lire les états financiers.

414-60B-FE**Projet : Gestion du développement des entreprises touristiques**

Préalables : 414-314-FE; 414-407-FE

Ce cours est d'ordre pratique puisqu'il prendra la forme d'un stage en entreprise. Il sera en quelque sorte une activité synthèse qui vérifiera l'intégration des compétences acquises tout long du parcours dans ce programme technique.

Objectifs :

- permettre à l'étudiant de mettre en pratique les compétences acquises pendant la formation;
- permettre à l'étudiant d'éprouver ses capacités d'observation, d'analyse et d'intervention, trois phases intégrantes de toute expérience d'insertion dans un milieu de travail;
- apprécier les possibilités commerciales du produit ou du service;
- concevoir et améliorer des produits et des services touristiques;
- coordonner les opérations d'un événement touristique.

De plus, l'étudiant pourra évaluer ses habiletés en communication tant orale qu'écrite. Afin de répondre aux exigences, il devra noter, verbaliser et rédiger ses observations et les soumettre à l'entreprise sous forme de rapports. Il devra aussi présenter un rapport final à son superviseur pédagogique. La durée et les lieux de stages sont à déterminer.