

# **RÉCEPTIONNISTE BILINGUE EN HÔTELLERIE**

---

**PROGRAMME D'ÉTUDES**

**5087**

**ÉDITION PROVISOIRE**

**Septembre 1993**

# ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

## RÉCEPTIONNISTE BILINGUE EN HÔTELLERIE

---

**PROGRAMME D'ÉTUDES**  
**5087**

Le programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*, conduisant au diplôme d'études professionnelles, prépare à l'exercice du métier de  
**RÉCEPTIONNISTE BILINGUE EN HÔTELLERIE.**

---

**Direction générale de la formation professionnelle**

## Remerciements

La réalisation du présent document a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*.

### Du milieu du travail

Yvon Bélair

Hilton International

Sylvie Berthiaume

Auberge de Bromont

Vittorio Di Re

Hôtel Shangrila

Sylvie Gosselin

Best Western

Julie Lévesque

Hôtel des Gouverneurs

Murielle Paquette

La Sapinière

André P. Jean-Richard

Association des hôteliers de la province de Québec

Nicole Rouabah

Hostellerie Rive Gauche

Gilles St-Pierre

L'Estérel

Elisabeth Vignola

Les Trois Tilleuls

### Du milieu de l'éducation

Pierre Boulet

ITHQ

Suzanne Bourque

CS du Goéland

Diane Campeau

CS du Goéland

Alain Monnier

ITHQ

Ljubomir Téofilovic

ITHQ

## Équipe de réalisation

### *Conception et rédaction*

Anna Di Turi

Agente de développement pédagogique

Rita Dawalibi

Agente de développement pédagogique

### *Soutien technique*

Denyse Tremblay

Conseillère technique

### *Révision technique*

Anne Filion

Conseillère technique

### *Éditique*

Nathalie Vendette

Agente de secrétariat

### *Coordination*

Jean Raphaël

Responsable du secteur

Administration, commerce et secrétariat

### *Révision linguistique*

Sous la responsabilité des

Services linguistiques du Ministère

# TABLE DES MATIÈRES

PAGE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME .....	1
VOCABULAIRE .....	3

## Première partie

1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES .....	7
2 BUTS DE LA FORMATION .....	9
3 COMPÉTENCES VISÉES .....	11
4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX .....	13
5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU .....	15
5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS .....	15
5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU .....	16

## Deuxième partie

MODULE 1: MÉTIER ET FORMATION .....	21
MODULE 2: COMMUNICATION EN HÔTELLERIE .....	25
MODULE 3: PROCÉDURES D'URGENCE .....	29
MODULE 4: PRÉPARATION D'UN QUART DE TRAVAIL .....	33
MODULE 5: TENUE DE CAISSE .....	37
MODULE 6: COMMUNICATION ANGLAISE .....	41
MODULE 7: PRÉSENTATION DES ATTRAITS TOURISTIQUES D'UNE RÉGION .....	45
MODULE 8: UTILISATION D'UN SYSTÈME INFORMATISÉ .....	49
MODULE 9: RÉCEPTION DE LA CLIENTÈLE .....	53
MODULE 10: MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI .....	57
MODULE 11: INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL .....	61

## Tableaux

<b>TABLEAU I:</b>	<b>SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>TABLEAU II:</b>	<b>MATRICE DES OBJETS DE FORMATION</b> <b>-- RÉCEPTIONNISTE BILINGUE EN HÔTELLERIE</b> . . . . .	<b>12</b>

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec, en 1986, concernant la formation professionnelle au secondaire. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs, découpé en modules et structuré par blocs. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme est de 645 heures; de ce nombre, 300 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des

tâches du métier et 345 heures à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 11 modules dont la durée varie de 30 heures à 90 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme: le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation pédagogique et matérielle*.

## VOCABULAIRE

### **Buts de la formation**

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

### **Compétence**

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psychosensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

### **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez l'élève. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

### **Objectifs opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

### **Module (module d'un programme)**

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

### **Unité (remplace «crédit»)**

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.

# **Première partie**

# 1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

**Nombre de modules :** 11  
**Durée en heures :** 645  
**Valeur en unités :** 43

**Réceptionniste bilingue en hôtellerie**  
**Code du programme :** 5087

SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
445312	1. Métier et formation	30	2
445364	2. Communication en hôtellerie	60	4
445322	3. Procédures d'urgence	30	2
445333	4. Préparation d'un quart de travail	45	3
445373	5. Tenue de caisse	45	3
445386	6. Communication anglaise	90	6
445343	7. Présentation des attraits touristiques d'une région	45	3
445396	8. Utilisation d'un système informatisé	90	6
445356	9. Réception de la clientèle	90	6
445402	10. Moyens de recherche d'emploi	30	2
445416	11. Intégration au milieu de travail	90	6

TABLEAU I

\* Quinze heures valent une unité.

Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles de *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*.

## 2 BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation de *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont :

### **Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession**

- lui permettre de réaliser correctement et avec une performance acceptable, au seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la réception hôtelière;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans l'exercice de son travail en favorisant :
  - l'utilisation première de la langue française;
  - l'acquisition des habiletés langagières nécessaires : faire usage de l'anglais à titre de langue seconde;
  - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
  - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs et ses supérieures, ses collègues, ses clients et ses clientes;
  - le développement d'habiletés nécessaires à l'établissement d'une relation de service à la clientèle;
  - le développement d'attitudes liées à l'éthique professionnelle et au sens des responsabilités.

### **Assurer l'intégration à la vie professionnelle**

- lui permettre de connaître le marché du travail en général et le contexte particulier de l'hôtellerie.

### **Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels**

- lui permettre de développer l'autonomie, le sens des responsabilités et l'initiative;
- lui permettre de développer une préoccupation de satisfaction au regard du service à la clientèle;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail et le sens de la discipline.

### **Assurer la mobilité professionnelle**

- lui permettre de développer des attitudes positives à l'égard des changements professionnels et technologiques;
- lui permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter;
- lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi;
- lui permettre d'intervenir dans un contexte national et international.

### 3 COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées, pour le programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie*, sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension de principes technologiques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de la réalisation des tâches et des activités du métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui existent entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (  $\Delta$  ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de

travail. Le symbole (  $\circ$  ) indique qu'il y a un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique suivie au moment de la construction de la matrice des objets de formation influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en termes de complexité des apprentissages et de développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle. L'organisation des blocs du programme tient compte de ces exigences.

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION -- RÉCEPTIONNISTE BILINGUE EN HÔTELLERIE		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU  DURÉE		PROCESSUS (grandes étapes)						COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)								TOTAUX				
				Préparer son travail	Recevoir la clientèle	Renseigner la clientèle	Effectuer les tâches administratives	S'occuper des départs	Terminer un quart de travail	Communiquer dans un contexte hôtelier	Appliquer des notions liées aux procédures d'urgence	Utiliser la langue anglaise en milieu de travail	Présenter des attraits touristiques d'une région	Utiliser un système informatisé d'un hôtel	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION					
NUMÉROS	NUMÉROS									2	3	6	7	8	10							
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T								S	C	C	C	C	C						6	
	DURÉE		h							60	30	90	45	90	30							345
1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	S	30	△		△	△	△	△	○	○	○	○		○							
4	Préparer un quart de travail	C	45	▲	△	△	▲	△	△	●	○	○	○	○	○							
5	Tenir la caisse	C	45	△	△	△	▲	▲	△	●	○	○	○	○	○							
9	Recevoir la clientèle	C	90	▲	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●	●	●							
11	S'intégrer au milieu de travail	S	90	△	△	△	△	△	△	●	○	○	○	○	○	●						
NOMBRE D'OBJECTIFS		S																			11	
DURÉE DE LA FORMATION			300																			645

T : Type d'objectif  
 .Comportement (C)  
 .Situation (S)  
 h : Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel  
 ▲ Application d'un lien fonctionnel  
 ○ Existence d'un lien fonctionnel  
 ● Application d'un lien fonctionnel

} Entre les compétences particulières et le processus  
 } Entre les compétences générales et les compétences particulières

## 4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Réceptionniste bilingue en hôtellerie* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires à une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu du travail**

- se situer au regard du métier et de la démarche de formation;
- utiliser des moyens de recherche d'emploi;
- s'intégrer au milieu du travail.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour communiquer en milieu de travail**

- communiquer dans un contexte hôtelier.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour l'application des règles, des notions et des méthodes essentielles à la pratique du métier**

- préparer un quart de travail;
- utiliser un système informatisé d'un hôtel;
- appliquer des notions liées aux procédures d'urgence;
- utiliser la langue anglaise en milieu de travail.

**Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour exécuter les tâches de réceptionniste d'hôtel en respectant les règles de courtoisie, de politesse et de savoir-vivre envers la clientèle**

- tenir la caisse;
- recevoir la clientèle;
- présenter des attraits touristiques d'une région.

## 5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

### 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation au chapitre 3; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

**Les objectifs opérationnels de premier niveau** constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en fonction d'un comportement ou d'une situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en fonction d'un comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en fonction d'une situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats varient d'un élève à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

**Les objectifs opérationnels de second niveau** servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux qui sont *directement requis* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

#### REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages :

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse; cela permet de parfaire le développement d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante :

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;

- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

## 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

### A. Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

Un objectif défini en fonction d'un comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif :

- **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier si elle ou s'il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif :

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## B. Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

Un objectif défini en fonction d'une situation comprend six composantes :

- **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :
  - une phase d'information;
  - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
  - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

## **Deuxième partie**

# MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Code : 445312

Durée : 30 h

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour  
se situer au regard du métier et de la démarche de formation  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise  
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

### PLAN DE MISE EN SITUATION

#### PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine de l'hôtellerie : milieux de travail (catégorisation et classification), perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, sélection des candidates et des candidats, etc., au cours de visites, d'entrevues, d'examen de documents, etc.
- S'informer sur la nature et sur les exigences de l'emploi (tâches, conditions de travail, critères d'évaluation, droits et responsabilités des travailleuses et des travailleurs, éthique professionnelle), au cours de visites, d'entrevues, d'examen de documents, etc.
- Voir la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.

#### PHASE 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche

- S'informer sur le projet de formation : programme d'études, démarche de formation, modes d'évaluation, sanction des études.
- Discuter de la pertinence du programme de formation par rapport à la situation de travail de réceptionniste bilingue en hôtellerie.
- Faire part de ses premières réactions envers le métier et la formation.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 3 : Réalisation**

- Présenter des données recueillies, au cours d'une rencontre de groupe, et discuter de sa perception du métier : avantages, inconvénients, exigences.
- Discuter des habiletés, aptitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.

### **PHASE 4 : Évaluation et confirmation de son orientation**

- Produire un rapport dans lequel on doit :
  - préciser ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt;
  - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt;
  - donner les raisons qui motivent son choix de poursuivre ou non la démarche de formation.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre élèves et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail dans les hôtels.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : information sur le métier, programmes de formation, guides, etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

**PHASE 1 :** ▪ Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.

**PHASE 2 :** ▪ Fait un examen sérieux des documents déposés.  
▪ Écoute attentivement les explications.  
▪ Exprime convenablement sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.  
▪ Exprime clairement ses réactions.

**PHASE 3 :** ▪ Donne son opinion sur quelques exigences auxquelles il faut satisfaire pour pratiquer le métier.  
▪ Exprime convenablement sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe en faisant le lien avec les données recueillies.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)

- PHASE 4 :**
- **Produit un rapport contenant :**
    - **une présentation sommaire de ses goûts, de ses champs d'intérêt et de ses aptitudes;**
    - **des explications sur son orientation en faisant, de façon explicite, les liens demandés.**

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases**

1. Être réceptive ou réceptif aux renseignements relatifs au métier et à la formation.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : Information sur le métier**

2. Repérer des renseignements.
3. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.
4. Donner le sens de «qualification professionnelle requise au seuil d'entrée sur le marché du travail».
5. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche**

6. Distinguer les habiletés des aptitudes et des connaissances requises pour exercer un métier.
7. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 : Réalisation**

8. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 4 : Évaluation et confirmation de son orientation :**

9. Distinguer les goûts des aptitudes et des champs d'intérêt.
10. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

## MODULE 2 : COMMUNICATION EN HÔTELLERIE

Code : 445364

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour  
communiquer dans un contexte hôtelier  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise  
en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- S'informer sur les éléments du processus de communication dans un travail en équipe.
- Connaître les principes de base de la communication avec les différentes interlocutrices et les différents interlocuteurs.
- Appliquer des règles et des techniques de communication avec des clientes et des clients, des collègues, des employées et des employés, des employeuses et des employeurs.
- Être consciente ou conscient de ses forces et faiblesses en tant que communicatrice ou communicateur dans un tel contexte.
- Développer des qualités de communication correspondant à l'éthique professionnelle.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Sensibilisation à la communication en hôtellerie

- Prendre connaissance des moyens de communication utilisés par les réceptionnistes.
- S'informer sur les attentes habituelles des clientes et des clients en matière de communication.
- S'informer sur l'impact de la communication ainsi que l'opinion que se font les clientes et clients de l'entreprise.
- S'informer sur les attentes particulières des employeuses et des employeurs par rapport à la façon de communiquer du personnel.

##### PHASE 2 : Sensibilisation aux éléments de base de la communication interpersonnelle

- S'informer sur le processus de communication interpersonnelle.
- S'informer sur les responsabilités de l'émettrice ou de l'émetteur et de la réceptrice ou du récepteur dans une communication.
- Constater la différence entre le caractère rationnel et le caractère affectif d'un message.
- S'informer sur le rôle du langage verbal et du langage non verbal dans une communication.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

- Prendre connaissance des principales manifestations du comportement d'un individu en situation de communication.
- Prendre connaissance des différents niveaux de langage.

### **PHASE 3 : Application de règles, de techniques et de moyens de communication dans un contexte d'hôtellerie**

- Utiliser la terminologie française propre au métier.
- Constaté la différence entre communication affirmative et communication non affirmative.
- Expérimenter l'utilisation de règles liées à l'établissement du contact avec une cliente ou un client, à l'établissement de ses besoins, à la conclusion et à la communication.
- Expérimenter l'utilisation de règles de communication en rapport avec différents comportements -- passifs, agressifs et manipulateurs -- ou situations (ex : cliente arrogante ou client arrogant, cliente ou client qui parle peu, cliente ou client allophone; dire NON à une cliente ou à un client, etc.).
- Expérimenter l'utilisation de règles pour le travail en équipe.
- Éviter d'accumuler des frustrations.

### **PHASE 4 : Évaluation de sa façon de communiquer dans un contexte de travail en hôtellerie**

- Faire le bilan des habiletés acquises à l'intérieur du module.
- Faire le bilan de ses points forts et de ses points faibles en rapport avec sa façon de communiquer et de son travail en équipe.
- Vérifier ses réactions personnelles envers des situations de communication.
- Présenter les résultats de son évaluation en indiquant ce qu'on entend faire pour s'améliorer.

## **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Élaborer des mises en situation représentatives du milieu de travail.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de la simulation.
- Faire fréquemment des démonstrations devant l'ensemble du groupe et, par la suite, faire travailler les élèves en sous-groupes de trois de façon que chacune ou chacun puisse à tour de rôle expérimenter les positions de la cliente ou du client, de l'employée ou de l'employé, de l'observatrice ou de l'observateur.
- Inciter les élèves à s'interroger sur leur façon de communiquer.
- Faciliter les échanges d'opinions en grand groupe par l'utilisation de techniques d'animation.
- Encourager les élèves à expérimenter de nouveaux comportements.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en ce qui a trait à leur façon de communiquer et de travailler en équipe.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :**
- Manifeste de l'intérêt pour les sujets traités au cours des diverses activités.
- PHASE 2 :**
- Participe activement et sérieusement aux diverses activités.
- PHASE 3 :**
- Accepte d'expérimenter les techniques, les règles et les moyens qui lui sont proposés.
  - Accepte de s'interroger sur sa façon de communiquer.
  - Accepte d'expérimenter le travail en équipe.
- PHASE 4 :**
- S'efforce de contribuer positivement aux mises en situation.
  - Participe à toutes les activités.
  - Fait un bilan sérieux des habiletés acquises à l'intérieur du module ainsi que de ses points forts et de ses points faibles ayant trait à sa façon de communiquer.
  - Accepte de partager le résultat de son bilan.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : Sensibilisation à la communication en hôtellerie**

1. Se sensibiliser à la compétence visée ainsi qu'à la démarche d'apprentissage proposée.
2. Être réceptive ou réceptif aux sujets abordés dans le module.
3. Avoir le souci de participer, de partager ses perceptions avec les autres personnes du groupe.

**Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : Sensibilisation aux éléments de base de la communication Interpersonnelle**

4. Décrire les caractéristiques d'une rétroaction efficace.

## MODULE 3 : PROCÉDURES D'URGENCE

Code : 445322

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
appliquer des notions liées aux procédures d'urgence  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'une étude de cas.
- À l'aide de questionnaires.
- À l'aide d'un plan d'étages de l'hôtel.
- En présence d'une personne spécialisée dans les premiers soins pour ce qui a trait à l'application de techniques de premiers soins.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Reconnaissance du rôle de la ou du réceptionniste en cas d'urgence selon les politiques et règlements de l'établissement.
- Respect des consignes.
- Classement exact des étapes par ordre de priorité.
- Choix approprié des méthodes et du moment d'intervention.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Expliquer les causes des différents accidents et sinistres qui peuvent survenir sur les lieux de travail.
- B. Déterminer les différents comportements à adopter dans des situations d'urgence.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Explication exacte des causes des différents accidents et sinistres.
- Reconnaissance des causes :
  - communes;
  - inusitées.
- Justesse des associations.
- Reconnaissance des responsabilités des personnes qui interviennent.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

C. Appliquer les procédures à suivre en cas d'urgence.

D. Expliquer les règlements et les politiques appliqués en milieu hôtelier relatifs aux procédures d'urgence.

E. Appliquer les techniques de premiers soins.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Application appropriée des étapes de l'intervention en cas :

- d'incendie;
- de vol;
- de sécurité;
- de mortalité;
- d'appel à la bombe.

- Explication exacte des règlements et des politiques tels que :

- loi du service de l'hôtellerie;
- code civil;
- code criminel;
- charte des droits et libertés de la personne.

- Choix de la technique en fonction de l'état et de l'âge de la personne.

- Respect de la technique choisie.

- Justification appropriée de chacun des gestes.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

**Avant d'apprendre à expliquer les causes des différents accidents et sinistres qui peuvent survenir sur les lieux de travail (A) :**

1. Décrire les tâches de chaque responsable.
2. Énumérer les organismes offrant de la formation en secourisme.

**Avant d'apprendre à déterminer les différents comportements à adopter dans des situations d'urgence (B) :**

3. Décrire le rôle de la ou du réceptionniste en cas d'urgence.

**Avant d'apprendre à appliquer les techniques de premiers soins (E) :**

4. Définir le secourisme, ses buts et les principes juridiques qui s'y rattachent.
5. Décrire les principaux éléments d'une trousse de premiers soins.

## MODULE 4 : PRÉPARATION D'UN QUART DE TRAVAIL

Code : 445333

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**préparer un quart de travail**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide d'études de cas et de mises en situation conformes à la réalité, comprenant des dossiers clients de complexité différente : individuel, de groupe, hommes ou femmes d'affaires.
- Avec des formulaires utilisés pour la prise de messages et l'expédition du courrier.
- Avec les appareils de télécommunication.
- À l'aide du matériel approprié tel que journal de bord, factures, rapports, courrier, clés.
- À partir d'un système manuel.
- Sans manuel de référence.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Application correcte des politiques et règlements de l'établissement.
- Respect des règles d'éthique professionnelle.
- Respect du délai d'exécution.
- Manifestation du souci du détail.
- Détermination exacte des priorités.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Organiser son travail.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Vérification du journal de bord :
  - collecte complète de l'information;
  - détermination précise des activités à réaliser : prioritaires, à coordonner;
  - détermination exacte des problèmes à régler.
- Collecte complète de l'information verbale.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Préparer le registre journalier des clientes et des clients.

C. Acheminer des renseignements.

D. Effectuer des tâches administratives.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Application efficace des procédures d'inscription.
- Vérification exacte des :
  - défections (no show);
  - arrivées tardives;
  - départs;
  - imprévus;
  - réservations individuelles et de groupe.
- Détermination juste des unités de chambre disponibles.
- Enregistrement correct des frais de chambre sur les états de compte des clientes et des clients.
- Préparation complète des clés de :
  - rangement;
  - vérification.
  
- Acheminement de renseignements clairs et précis aux différents services :
  - direction générale;
  - direction du (des) restaurant(s);
  - contrôle;
  - maintenance;
  - gouvernance;
  - conciergerie.
- Utilisation de moyens de communication appropriés tel qu'appareils de télécommunication et formulaires de messages.
  
- Application correcte de la procédure de réception et d'acheminement du courrier.
- Classification ordonnée des documents.
- Préparation de listes précises d'assignation des chambres.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à organiser son travail (A) et à préparer le registre journalier des clientes et des clients (B) :**

1. Se familiariser avec les formulaires liés à l'emploi.
2. Prendre conscience de l'importance de l'organisation du temps.
3. Reconnaître la structure d'organisation de l'entreprise.

**Avant d'apprendre à acheminer des renseignements (C) et à effectuer des tâches administratives (D) :**

4. Reconnaître les fournisseurs de biens et de services de l'établissement.
5. Définir les rôles de chaque personne dans une équipe de travail.
6. Distinguer les concepts de collaboration et de compétition au regard du travail en équipe.

## MODULE 5 : TENUE DE CAISSE

Code : 445373

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit  
**tenir la caisse**  
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de consignes et de mises en situation représentant la réalité d'un petit établissement hôtelier.
- À l'aide :
  - de notes (folios);
  - des pièces justificatives requises;
  - de factures;
  - d'un fonds de caisse (200 \$ fictif).
  - de bordereaux de dépôt;
  - d'enveloppes de dépôt;
  - de récépissés de cartes de crédit.
- Sans documentation.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Suivi d'une méthode de travail appropriée.
- Utilisation des pièces justificatives appropriées.
- Absence d'erreurs d'enregistrement des données.
- Acheminement dans les délais prévus des formulaires et des rapports aux différents services.
- Manifestation d'un souci du détail : lisibilité des données enregistrées.
- Caisse prête pour le prochain quart de travail.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Ouvrir la caisse.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect des principes d'utilisation des documents.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Ouvrir la caisse (suite).
  
- B. Calculer l'état de compte de la cliente ou du client.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- C. Percevoir le paiement de l'état de compte de la cliente ou du client.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- D. Calculer des devises étrangères.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- E. Concilier la caisse.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Vérification appropriée du matériel et de l'équipement.
- Vérification du fonds de caisse.
  
- Enregistrement avec exactitude des frais :
  - de chambre;
  - additionnels;
  - de T.V.Q. et de T.P.S.
- Respect des procédures de traitement relatives à chaque mode de paiement :
  - comptant;
  - non comptant;
  - crédit;
  - avec dépôt.
- Vérification complète de la facture :
  - absence d'erreurs : nom, chiffre, etc.;
  - présence de toutes les données;
  - application de la formule de vérification usuelle.
  
- Perception exacte du paiement :
  - en argent;
  - avec une carte de crédit;
  - par chèque.
- Respect des règles de courtoisie :
  - discrétion;
  - attitude sympathique dans une situation problématique.
  
- Exactitude des calculs.
- Application correcte de la formule.
- Vérification juste du taux de change.
- Validation des pièces justificatives.
  
- Vérification exacte de la balance :
  - application d'une méthode de contrôle appropriée des entrées et des sorties et des mesures de sécurité.
- Vérification efficace des opérations :
  - repérage des erreurs courantes de conversion en devises étrangères, de remise des montants correspondants, de chiffres;

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

E. Concilier la caisse (suite).

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- correction des erreurs par l'application d'une formule appropriée et la considération des règles de l'établissement.
- Préparation appropriée d'un :
  - rapport de caisse;
  - bordereau de dépôt.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

### **Avant d'apprendre à ouvrir la caisse (A) :**

1. Décrire la politique de l'entreprise et les règles à la base de la manipulation des fonds.
2. Associer le matériel et l'équipement nécessaires aux opérations de facturation et d'encaissement.

### **Avant d'apprendre à calculer l'état de compte de la cliente ou du client (B) :**

3. Se rappeler les quatre opérations de base.
4. Calculer des pourcentages.
5. Décrire les éléments fondamentaux de la comptabilité d'un compte client.
6. Déterminer les différents points de vente de l'établissement.

## MODULE 6 : COMMUNICATION ANGLAISE

Code : 445386

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit utiliser la langue anglaise en milieu de travail selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation conformes à la réalité du travail.
- À l'aide des formulaires utilisés pour la prise de message, de dépliants, etc.
- Avec un appareil de télécommunication.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles de la grammaire anglaise.
- Précision du vocabulaire.
- Utilisation des expressions et formes de langage correctes.
- Pertinence des propos.
- Clarté de l'élocution en anglais.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Répondre à un appel téléphonique en anglais.
- B. Rédiger des messages en anglais.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation juste du but de l'appel.
- Hésitations limitées.
- Utilisation des expressions usuelles.
- Utilisation des formules de politesse.
  
- Choix judicieux du vocabulaire.
- Orthographe correcte des mots et des expressions retenus.
- Qualité du message :
  - compréhensible;
  - sobre.
- Inscription de tous les éléments du message.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- C. Offrir des services complémentaires en anglais.
  
- D. Résoudre des difficultés en anglais :
  - au téléphone;
  - de personne à personne.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation de la terminologie particulière aux différents services hôteliers.
- Interprétation juste de la demande.
- Utilisation des expressions courantes.
- Facilité de conversation.
  
- Interprétation juste du problème soulevé.
- Choix de formules appropriées à la situation.
- Création d'un climat de confiance.
- Solutions appropriées.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à répondre à un appel téléphonique en anglais (A) :**

1. Utiliser le système de communication.
2. Décrire la méthode et les comportements appropriés à diverses communications téléphoniques.
3. Utiliser efficacement l'annuaire téléphonique et les centres de renseignements.
4. Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique.
5. Énumérer les qualités du comportement dans les communications.
6. Déterminer les différentes manières d'entrer en contact avec la personne qui appelle.

### **Avant d'apprendre à rédiger des messages en anglais (B) :**

7. Déterminer les points à noter dans la formule du message téléphonique.

# MODULE 7 : PRÉSENTATION DES ATTRAITS TOURISTIQUES D'UNE RÉGION

Code : 445343

Durée : 45 h

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit présenter des attractions touristiques d'une région selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de brochures, de dépliants, de cartes routières, de listes des centres de loisirs et des restaurants.
- À partir de mises en situation en français et en anglais.

### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des langues française et anglaise.
- Choix judicieux de l'information présentée aux clientes et aux clients.
- Clarté de l'élocution et de l'écriture.
- Présentation complète et claire.
- Manifestation d'un esprit de courtoisie.

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Interpréter des cartes routières et des documents liés à l'industrie touristique.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation exacte des directions et des échelles.
- Calcul rapide des distances.
- Différenciation juste des types de routes possibles.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Situer les principaux attraits touristiques.

C. Renseigner la clientèle sur les services et les événements touristiques de la région.

D. Résumer les éléments marquants dans l'histoire de la province et de la région.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Localisation exacte sur une carte routière des attraits :
  - villes;
  - montagnes;
  - lacs;
  - circuits;
  - autres.
- Utilisation de cartes appropriées.
- Choix de routes approprié (correspondant à la demande).
- Utilisation de repères appropriés.
- Reconnaissance exacte des directions et des échelles.
  
- Réponse appropriée à la demande.
- Information donnée en fonction d'un choix judicieux de services à promouvoir.
- Justesse des renseignements relatifs :
  - aux activités sportives de la région;
  - aux activités culturelles et sociales.
- Utilisation juste d'un calendrier des événements locaux.
- Justesse de la localisation des sites, de la durée et des coûts des événements.
  
- Présentation orale dynamique, originale et intéressante.
- Présentation concise et courte.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

**Avant d'apprendre à situer les principaux attraits touristiques (B) :**

1. Déterminer les sources d'information disponibles.
2. Développer un souci de mettre à jour ses connaissances d'attraits touristiques de la région.

## **MODULE 8 : UTILISATION D'UN SYSTÈME INFORMATISÉ**

**Code : 445396**

**Durée : 90 h**

### **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT**

#### **COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit utiliser un système informatisé d'un hôtel selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### **CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À partir de consignes.
- À partir de mises en situation.
- À partir de pièces justificatives.
- À l'aide d'un micro-ordinateur, d'un logiciel intégré d'hôtellerie et d'imprimantes.
- Sans manuel de référence.

#### **CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Respect des procédés de l'établissement.
- Respect du temps alloué.
- Respect des consignes.
- Absence de fautes d'orthographe et de calcul.
- Utilisation correcte de l'équipement et du matériel informatiques.
- Utilisation appropriée des fonctions du logiciel.
- Respect des étapes d'exécution.

#### **PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

A. Établir une session de travail.

#### **CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Respect du processus :
  - de mise en marche du micro-ordinateur et des périphériques;
  - d'appel du système d'exploitation en réseau;
  - d'appel du logiciel;
  - d'utilisation des différents menus du logiciel;
  - de la personnalisation de la session de travail;

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Établir une session de travail (suite).

B. Saisir et modifier des données :

- réservation;
- encaissement;
- facturation;
- vérification.

C. Balancer une session de travail.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- de sortie du logiciel;
  - de mise hors tension du micro-ordinateur et des périphériques;
  - de la prise de copie de sécurité.
- 
- Choix approprié des différents menus et des fonctions à utiliser (anglais et français).
  - Information complète et à jour.
  - Exactitude des renseignements.
  - Présence de toute l'information pertinente.
  - Utilisation appropriée des codes particuliers à l'établissement (anglais et français).
  - Considération des différentes tarifications.
  - Vérification de la disponibilité.
  - Modification exacte.
  - Impression correcte de l'état de compte client et du formulaire d'enregistrement à l'hôtel.
  - Vérification et enregistrement à temps.
  - Fermeture de la réservation (manuelle et informatisée).
  - Classement ordonné des fiches de réservation.
- 
- Production complète de tous les rapports de la session de travail.
  - Inscription complète de toutes les données relatives à la session.
  - Regroupement et addition exacts de toutes les pièces justificatives.
  - Ajustement approprié des comptes erronés.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à établir une session de travail (A) :**

1. Distinguer différentes composantes et divers périphériques d'un micro-ordinateur.
2. Distinguer les différentes composantes d'un système d'exploitation d'un micro-ordinateur et d'un réseau local.
3. Reconnaître l'effet d'un logiciel intégré d'hôtellerie sur le fonctionnement d'un hôtel.
4. Définir les principaux termes et codes utilisés dans l'environnement informatisé d'un hôtel.
5. Décrire les caractéristiques communes des différents types de logiciels d'hôtellerie.
6. Prendre conscience de l'importance des règles d'éthique dans l'utilisation d'un logiciel d'hôtellerie.

### **Avant d'apprendre à saisir et à modifier des données (B) :**

7. Interpréter les notions de base en comptabilité.
8. Distinguer les différents formulaires et pièces justificatives.
9. Reconnaître l'importance de la gestion documentaire.

## MODULE 9 : RÉCEPTION DE LA CLIENTÈLE

Code : 445356

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit recevoir la clientèle selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation en français et en anglais présentant des cas d'appels téléphoniques et de rencontres personne à personne.
- À l'aide du matériel et de l'équipement appropriés :
  - un système de communication téléphonique;
  - un cardex;
  - un micro-ordinateur.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des procédés de l'établissement.
- Utilisation judicieuse des langues française et anglaise.
- Application des techniques de communication appropriées.
- Rapidité d'exécution.
- Respect des règles de courtoisie.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Distinguer les différentes clientèles hôtelières.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Distinction des besoins particuliers de la clientèle.
- Distinction des aspects culturels particuliers.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT<sub>(suite)</sub>

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Effectuer des réservations et des annulations de chambres.

C. Préparer les arrivées.

D. Saisir l'enregistrement de la cliente ou du client.

E. Informer la cliente ou le client.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Exactitude du mode de location de chambre par la cliente ou le client :
  - avec une réservation;
  - sans réservation;
  - avec un groupe.
- Détermination exacte des types de chambres disponibles :
  - pour une ou deux personnes;
  - suite;
  - avec cuisinette;
  - chalet, etc.
- Qualité de l'écoute :
  - considération des besoins de la cliente ou du client;
  - respect des différences culturelles.
- Sélection judicieuse de type de chambres à partir des directives des clientes et des clients.
- Respect du protocole d'accueil.
- Utilisation appropriée du système de communication.
- Absence d'erreurs :
  - considération des contraintes de l'hôtel.
- Sélection du mode de paiement approprié.
- Inscription complète et précise.
- Utilisation correcte de l'équipement informatique ou de la caisse électronique.
- Respect de la codification de l'établissement.
- Acheminement judicieux :
  - des appels;
  - du courrier;
  - des visiteuses et des visiteurs.
- Formulation claire et précise de l'information sur :
  - le plan de l'établissement;
  - les services;
  - les activités;
  - autres.
- Réponse adaptée à la nature du renseignement demandé.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT<sub>(suite)</sub>

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

E. Informer la cliente ou le client (suite).

F. Effectuer des tâches complémentaires.

G. Préparer les départs.

H. Terminer le quart de travail.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Information donnée en fonction d'un choix judicieux de produits et de services à promouvoir.
- Filtrage approprié des appels selon les directives :
  - du personnel;
  - de la cliente ou du client.
- Manifestation de la discrétion.
  
- Mise à jour constante des divers documents relatifs à l'occupation des chambres.
- Suivi régulier des opérations auprès des services touchés.
- Solution appropriée apportée au traitement des plaintes de la clientèle.
  
- Vérification précise de la date de départ.
- Absence d'erreurs dans :
  - l'enregistrement des frais du séjour et des services additionnels;
  - la perception du paiement : en argent, avec une carte de crédit, par chèque;
  - la vérification du degré de satisfaction de la cliente ou du client.
  
- Conclusion des opérations avec les services touchés.
- Vérification précise de l'état d'occupation.
- Utilisation correcte d'un système de classement efficace.
- Notation claire et exacte des événements survenus durant le quart de travail, dans le journal de bord.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'apprendre à distinguer les différentes clientèles hôtelières (A) :**

1. Saisir l'importance de son rôle par rapport à l'ensemble de l'hôtel.
2. Développer le souci d'une attitude positive et professionnelle.

### **Avant d'apprendre à informer la cliente ou le client (E) :**

3. Décrire l'information à donner au sujet de l'établissement.
4. Utiliser le système de communication.
5. Décrire la méthode et les comportements appropriés au cours de diverses communications téléphoniques.
6. Décrire les règles protocolaires de toute communication téléphonique.
7. Définir les principaux termes du vocabulaire propre aux appels téléphoniques.

### **Avant d'apprendre à terminer le quart de travail (H) :**

8. Décrire les principales parties et caractéristiques d'un rapport écrit dans le domaine de l'hôtellerie.

## MODULE 10 : MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI

Code : 445402

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit utiliser des moyens de recherche d'emploi selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir des emplois existants ou potentiels dans le domaine de l'hôtellerie.
- À partir de mises en situation telles la prise de connaissance d'une offre d'emploi et la simulation d'une entrevue avec une employeuse ou un employeur.
- À l'aide de la documentation appropriée.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Cohérence et réalisme du plan de recherche d'emploi.
- Respect des règles du français écrit.
- Respect des règles de présentation matérielle de documents écrits.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Rédiger son curriculum vitae.

Clarté et propreté de la présentation matérielle.

B. Rédiger un plan de recherche d'emploi.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Information complète relativement :
  - aux expériences de travail;
  - à la formation scolaire;
  - à la qualification professionnelle et aux compétences;
  - aux renseignements personnels;
  - aux autres activités pertinentes.
- Énumération juste des moyens de préparation :
  - liste d'emplois potentiels;
  - liste des employeurs du secteur.
- Pertinence des étapes du plan de recherche.

(à suivre)

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- C. Rédiger une lettre de présentation personnelle.
  
- D. Passer une entrevue de recherche d'emploi.
  
- E. Expliquer les étapes d'une relance efficace.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Pertinence du texte en rapport avec l'emploi postulé.
- Respect des normes d'une lettre de présentation :
  - en-tête;
  - présentation;
  - proposition;
  - conclusion.
  
- Respect des règles de convenance en entrevue.
- Pertinence des réponses et des interventions.
  
- Explication juste et complète.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

**L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :**

### **Avant d'apprendre à rédiger son curriculum vitae (A) :**

1. Décrire les éléments d'un bilan personnel.
2. Décrire ses expériences de vie, de formation et de travail.
3. Préciser les connaissances et les compétences acquises dans ses expériences de vie, de formation et de travail.
4. Déceler les traits caractéristiques de sa personnalité.
5. Rédiger son bilan personnel.

### **Avant d'apprendre à rédiger un plan de recherche d'emploi (B) :**

6. Définir les attitudes à acquérir par rapport à la recherche d'emploi.
7. Expliquer dans quelle mesure les contraintes et les possibilités du marché du travail peuvent influencer sur son plan de recherche d'emploi.

### **Avant d'apprendre à rédiger une lettre de présentation personnelle (C) :**

8. Décrire les exigences des emplois visés.
9. Comparer les exigences des emplois visés aux forces et faiblesses de son bilan personnel.

### **Avant d'apprendre à passer une entrevue de recherche d'emploi (D) :**

10. Prendre conscience de l'importance de son attitude envers une employeuse ou un employeur au moment d'une entrevue de recherche d'emploi.
11. Préparer une entrevue de recherche d'emploi.

## MODULE 11 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Code : 445416

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour  
s'intégrer au milieu de travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Être consciente ou conscient de la place qu'on occupe dans un établissement hôtelier.
- Exercer différentes tâches du métier.
- Être consciente ou conscient des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Préparation au séjour en milieu de travail

- Prendre connaissance de l'information et des modalités relatives au stage.
- S'informer sur l'organisation de l'établissement.
- Se situer dans l'organisation de l'hôtel relativement à la tâche et à la place occupée dans la structure.

##### PHASE 2 : Observation et réalisation d'activités en milieu de travail

- Observer le contexte de travail.
- Effectuer diverses tâches professionnelles ou participer à leur réalisation.
- Vérifier la satisfaction de la ou du responsable de stage relativement aux activités réalisées.
- Faire état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'hôtel.

##### PHASE 3 : Comparaison des perceptions de départ aux réalités du milieu

- Comparer la perception du métier que l'on avait avant le stage avec celle que l'on a après.
- Évaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi.

(à suivre)

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'établissement.
- Rendre possible l'observation et l'exécution des tâches professionnelles.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable au sein de l'établissement (tutrice ou tuteur).
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves ainsi que l'expression de toutes et de tous, particulièrement au moment de la confrontation des perceptions de départ aux réalités vécues en milieu de travail.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :**
- Recueille l'information relative au stage et à l'organisation de l'hôtel.
  - Décrit les tâches prévues pour la ou le stagiaire.
- PHASE 2 :**
- Respecte les directives de l'établissement en ce qui concerne les activités qu'on lui permet d'exercer à titre de stagiaire, les horaires de travail et les règles d'éthique professionnelle.
  - Fait état de ses observations sur au moins cinq aspects du contexte de travail et sur les tâches exercées au cours du stage.
- PHASE 3 :**
- Résume son expérience en milieu de travail en indiquant quelle influence elle aura sur le choix d'un futur emploi.
  - Présente un rapport synthèse.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : Préparation au séjour en milieu de travail**

1. Appliquer les étapes de planification de la recherche d'un lieu de stage.
2. Se soucier de l'importance des attitudes au moment de la recherche dynamique d'un lieu de stage.

### **Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : Observation et réalisation d'activités en milieu de travail**

3. Décrire les éléments à consigner en cours de stage.
4. Décrire le comportement à adopter en milieu de travail.