

03

ALIMENTATION
ET TOURISME

RÉCEPTION EN
HÔTELLERIE

GUIDE D'ORGANISATION

ALIMENTATION ET TOURISME

RÉCEPTION EN HÔTELLERIE

GUIDE D'ORGANISATION

Direction générale des programmes
et du développement

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2002—02-00189

ISBN 2-550-39970-6

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Équipe de production

Coordination

Élizabeth Beaudoin

Responsable de l'ingénierie de la formation
Direction générale des programmes et du développement
Ministère de l'Éducation

Recherche et rédaction

Mireille Dame

Enseignante
Commission scolaire des Laurentides

Analyse d'incidences financières

Marlène Bergeron

Responsable des analyses d'incidences
Direction de la gestion des ressources
Ministère de l'Éducation

Révision linguistique

Sous la responsabilité du service des publications
du ministère de l'Éducation

Éditique

Agente de secrétariat

Avant-propos

Publié par la Direction générale des programmes et du développement (DGPD) du ministère de l'Éducation (MEQ), le *Guide d'organisation* s'adresse en premier lieu aux responsables de la formation professionnelle, mais peut également être utile à d'autres organismes intéressés.

Le *Guide d'organisation* comprend des données de nature administrative, pédagogique, technique et financière, structurées de façon à faciliter l'organisation des différentes ressources nécessaires à la mise en œuvre des programmes de formation professionnelle. On y trouve, en particulier, des listes visant à combler les besoins inhérents au programme en matière de modes d'organisation, de ressources humaines, de mobilier, d'appareillage et d'outillage, de ressources matérielles et d'aménagement des lieux.

Ces renseignements proviennent de données obtenues auprès de différents services dans les commissions scolaires, de directions du MEQ, d'autres instances publiques ou parapubliques, comme la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), et même de différents fournisseurs de matériel et d'équipement. Le *Guide d'organisation* a sa place parmi l'ensemble des documents qui balisent l'une ou l'autre des phases d'élaboration des programmes de formation professionnelle.

Documents liés à l'élaboration des programmes d'études

A- Recherche et planification

- *Plan triennal*
- *Portrait du secteur*
- *Étude préliminaire*

B- Production de programmes

- *Rapport d'analyse de la situation de travail*
- *Détermination des compétences*
- *Validation du projet de formation*
- *Définition des objectifs opérationnels*

C- Soutien des programmes

- *Guide d'organisation*
- *Tableau d'analyse et de planification*

Table des matières

Introduction	1
1 Modes d'organisation	3
1.1 Présentation.....	3
1.2 Choix des modes d'organisation.....	3
1.2.1 Modules	3
1.2.2 Logigramme	5
1.2.3 Critères d'admissibilité	8
1.3 Promotion du programme	8
1.4 Dispositif d'enseignement.....	9
1.4.1 Organisation de stages en milieu de travail	9
2 Ressources humaines	11
2.1 Présentation.....	11
2.2 Compétences et expérience professionnelles	11
2.3 Perfectionnement.....	12
2.4 Besoins de personnel	12
2.5 Autres ressources recommandées	13
2.6 Attributions caractéristiques du personnel enseignant	13
3 Mobilier, appareillage et outillage	15
3.1 Présentation.....	15
3.2 Définitions	15
3.2.1 Mobilier (catégorie 1)	15
3.2.2 Appareillage et outillage (catégorie 2)	15
3.3 Établissement de la liste des besoins.....	16
3.4 Liste des besoins	17
3.5 Liste et coût du mobilier, de l'appareillage et de l'outillage (catégories 1 et 2).....	21
4 Ressources matérielles	23
4.1 Présentation.....	23
4.2 Définitions	23
4.3 Matériel didactique.....	24
4.4 Exclusions.....	24
4.5 Établissement de la liste des ressources matérielles	24

4.6	Liste des besoins	25
4.7	Liste et coût des ressources matérielles (catégorie 3)	29
4.8	Documentation utile	31
5	Aménagements physiques	35
5.1	Présentation.....	35
5.2	Établissement de la liste des besoins.....	35
5.3	Inventaire des aménagements existants	36
5.4	Liste des locaux.....	37
5.4.1	Proposition d'aménagement des lieux	37
5.4.2	Précisions sur l'aménagement des lieux et des locaux	37

Liste des tableaux et figures

Synthèse du programme d'études.....	4
Logigramme de la séquence d'enseignement.....	6
Échéancier suggéré	7
Sommaire – Coût du mobilier, de l'appareillage et de l'outillage (catégories 1 et 2).....	19
Sommaire – Coût des ressources matérielles (catégorie 3)	27
Dimensions et taux d'occupation des locaux	39

Introduction

Nature et contenu

Le *Guide d'organisation* est un document à caractère informatif produit par le ministère de l'Éducation et diffusé dans le réseau scolaire public et privé. Il fait partie de la catégorie des documents de soutien à la mise en œuvre des programmes de formation professionnelle qui accompagnent chaque nouveau programme. Son contenu, qui oriente la préparation organisationnelle et matérielle d'un programme, couvre les rubriques suivantes :

- modes d'organisation à prévoir pour la mise en œuvre d'un programme donné;
- ressources humaines (RH);
- mobilier, appareillage et outillage (MAO);
- ressources matérielles (RM) :
 - > matières premières et services de soutien;
 - > matériel didactique;
- aménagement des lieux de formation.

Destinataires

Les utilisatrices et utilisateurs du *Guide d'organisation* sont avant tout les gestionnaires et les responsables de la formation professionnelle dans les commissions scolaires. On compte parmi ces personnes des enseignantes et enseignants, des chefs de groupes, des conseillères et conseillers pédagogiques, des directrices adjointes et directeurs adjoints, ainsi que des coordonnatrices et coordonnateurs de la formation professionnelle.

1 Modes d'organisation

1.1 Présentation

La première partie du présent guide propose des suggestions visant à faciliter l'organisation d'un certain nombre d'actions préalables à l'offre de formation en réception en hôtellerie, notamment la promotion du programme, l'organisation sur le plan pédagogique et le recrutement des effectifs scolaires, jeunes et adultes. Elle traite aussi des particularités du dispositif d'enseignement.

1.2 Choix des modes d'organisation

1.2.1 Modules

Pour orienter la sélection des modes d'organisation appropriés, le tableau de la page suivante dresse la liste des modules du programme *Réception en hôtellerie* en indiquant les renseignements suivants :

- le code SESAME;
- le numéro de chaque module et son titre;
- la durée du module et le nombre d'unités qui seront portées au dossier de l'élève.

La durée de chaque module est évaluée en fonction des heures à consacrer aux activités d'apprentissage, d'intégration, d'évaluation formative et de sanction, ainsi qu'aux activités d'enrichissement ou d'enseignement correctif.

Nombre de modules : 11
Durée en heures : 735
Valeur en unités : 49

Réception en hôtellerie
Code du programme :5283

CODE	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
401622	1 Métier et formation	30	2
401634	2 Relations professionnelles	60	4
401642	3 Vente de services hôteliers	30	2
401652	4 Prise de réservations	30	2
401663	5 Opérations liées à la tenue de caisse	45	3
401672	6 Intervention en matière de sécurité	30	2
401688	7 Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	120	8
401698	8 Communication en langue seconde	120	8
401706	9 Logiciel spécialisé en hôtellerie	90	6
401715	10 Opérations de la réception dans un environnement informatisé	75	5
401727	11 Intégration au milieu de travail	105	7

* Une unité équivaut à quinze heures de formation.

1.2.2 Logigramme

Le logigramme du programme *Réception en hôtellerie* présente une organisation logique de l'ensemble des modules, un agencement qui permettra aux élèves de faire un apprentissage cohérent du métier.

Ce logigramme s'attarde à la présentation pédagogique et à l'ordre d'enseignement séquentiel des modules. De plus, il illustre les liens qui existent entre les modules et propose une séquence d'apprentissage et d'évaluation.

Le module 1 *Métier et formation* permet aux élèves d'obtenir toutes les informations pertinentes sur le métier et la démarche de formation.

Le module 2 *Relations professionnelles* peut débiter immédiatement après le module 1. Une fois les techniques de communication professionnelle maîtrisées, on peut passer au module 3 *Vente de services hôteliers*, puis au module 4 *Prise de réservations*. Les modules 3 et 4 peuvent s'enseigner en parallèle, mais il est suggéré de commencer le module 3 avant le module 4.

L'étape subséquente consiste à aborder le module 5 *Opérations liées à la tenue de caisse*. Les apprentissages acquis permettront de commencer le module 7 *Opérations de la réception dans un environnement non informatisé*. Ce module, qui privilégie les situations de travail à la main et en langue maternelle, peut s'enseigner parallèlement au module 6 *Intervention en matière de sécurité* et au module 8 *Communication en langue seconde*, ce qui permettrait aux élèves de faire les liens nécessaires entre ces apprentissages et le déroulement des opérations.

Une fois les modules 6, 7 et 8 complétés, on peut commencer le module 9 *Logiciel spécialisé en hôtellerie*, qui permettra aux élèves d'appliquer les apprentissages du module 7 à un logiciel informatique.

Le module 10 *Opérations de la réception dans un environnement informatisé* permettra aux élèves de réinvestir ces apprentissages dans des situations de travail. Il devrait être considéré comme un module intégrateur de toutes les compétences du programme et se dérouler dans les deux langues.

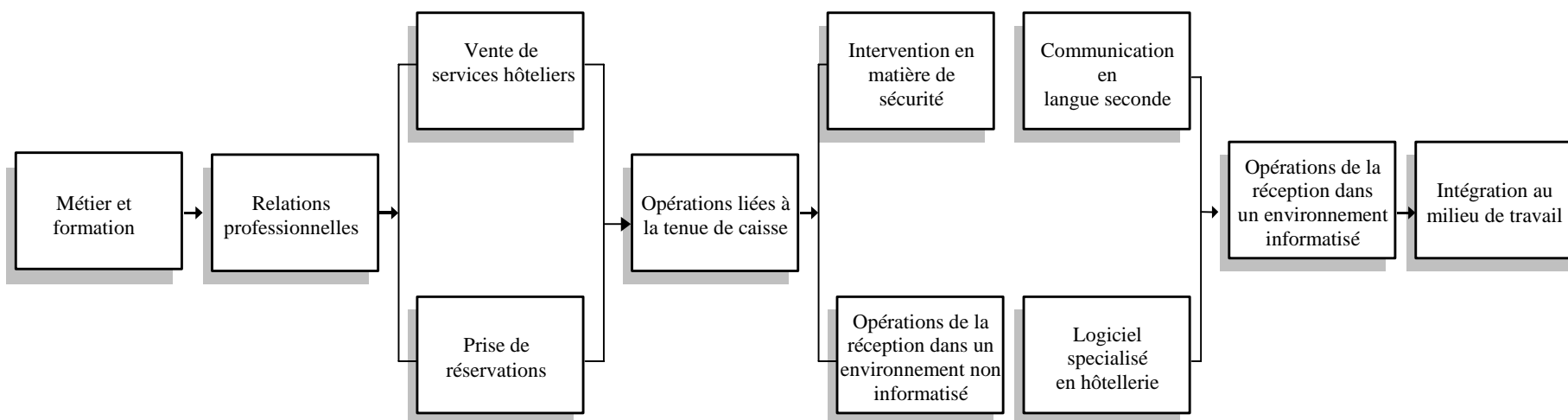
Le stage en entreprise facilitera l'intégration des élèves dans le milieu de travail et leur offrira l'occasion de confronter leur savoir-faire à la réalité du marché du travail.

Un tel logigramme permet l'application de plusieurs modes organisationnels. À titre d'exemple, nous en suggérons un à la page suivante. Les 735 heures de cours ont été réparties sur 25 semaines de 30 heures.

LOGIGRAMME DE LA SÉQUENCE D'ENSEIGNEMENT

RÉCEPTION EN HÔTELLERIE

9



ÉCHÉANCIER SUGGÉRÉ

RÉCEPTION EN HÔTELLERIE

MODULE \ SEMAINE	hrs	SEMAINE																										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
01. Métier et formation	30																											
02. Relations professionnelles	60																											
03. Vente de services hôteliers	30																											
04. Prise de réservations	30																											
05. Opérations liées à la tenue de caisse	45																											
06. Intervention en matière de sécurité	30																											
07. Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	120																											
08. Communication en langue seconde	120																											
09. Logiciel spécialisé en hôtellerie	90																											
10. Opérations de la réception dans un environnement informatisé	75																											
11. Intégration au milieu de travail	105																											

7

Séquence d'apprentissage et d'évaluation

* Évaluation ministérielle

Nombre d'heures par semaine : 30

1.2.3 Critères d'admissibilité

Les conditions d'admission au programme *Réception en hôtellerie* correspondent aux exigences des entreprises et à la réalité du marché du travail.

Outre les exigences minimales à satisfaire, les critères d'admissibilité sont ceux d'un programme menant à l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles (DEP), tels qu'ils sont définis dans le *Règlement sur le régime pédagogique*.

Il est préférable que les futurs élèves du programme présentent les caractéristiques suivantes :

- être en mesure de travailler en position debout pendant de longues périodes de temps;
- ne présenter aucun problème de dos ou de jambes et ne souffrir d'aucune maladie transmissible par contact direct ou indirect;
- ne présenter aucun problème pouvant limiter la dextérité manuelle et gestuelle exigée par le métier;
- être en mesure de s'exprimer de façon convenable en français et en anglais;
- être d'un naturel aimable, avoir de la facilité à communiquer, aimer travailler auprès du public, avoir le sens de l'hospitalité, être capable de gérer son stress;
- avoir une connaissance minimale des différents aspects du métier, comme les horaires de travail irréguliers et parfois imprévisibles, les tâches, les conditions de travail, les perspectives de carrière, etc.;
- avoir une connaissance minimale des exigences de la formation telles que le rythme des études, les domaines de connaissances, les études à domicile, le perfectionnement individuel, etc.

1.3 Promotion du programme

Il est recommandé au personnel des services d'orientation et des services d'accueil et d'aide, ainsi qu'au personnel responsable des séances d'information scolaire et professionnelle de se référer à la documentation existante en réception, plus particulièrement le rapport d'AST, afin de promouvoir le métier et la formation. Les établissements d'enseignement doivent concevoir un plan de recrutement d'effectifs et de promotion du programme.

1.4 Dispositif d'enseignement

1.4.1 Organisation de stages en milieu de travail

Au moment d'organiser un stage, en plus des activités prévues dans le programme d'études, il y a lieu de :

- s'inspirer du programme d'études *Réception en hôtellerie* pour définir le contenu du stage, d'en déterminer les préalables et d'établir les modes d'évaluation que devra utiliser l'entreprise;
- déterminer les contraintes associées au stage (périodes de l'année, quarts de travail, travail de fin de semaine);
- préparer un contrat type ou une entente type liant l'entreprise et l'établissement d'enseignement;
- fournir les garanties d'assurance responsabilité exigibles;
- dégager les ressources budgétaires permettant de rembourser :
 - les cotisations à la CSST;
 - les frais de déplacement et de repas du personnel d'encadrement du stage;
- planifier les attributions du personnel d'encadrement du stage.

L'encadrement du stage doit faire partie de la tâche de l'enseignante ou de l'enseignant de l'élève, non seulement en raison de la portion du module consacrée aux nouveaux apprentissages, mais également en raison des exigences de l'objectif.

L'organisation des stages exige un travail préalable qui peut être exécuté par une enseignante ou un enseignant du secteur de formation. La planification générale des stages comprend les activités suivantes :

- préparer une liste des entreprises susceptibles d'accepter des stagiaires, en indiquant le type d'entreprise, le nombre de chambres ou d'unités, l'emplacement, le nombre d'employés, les types de clientèle desservies, les services offerts, les tâches exécutées par les réceptionnistes, l'utilisation ou non d'un système informatique, etc.;
- communiquer avec les personnes responsables des ressources humaines, de l'hébergement ou de la réception dans les entreprises répertoriées et vérifier auprès d'elles la possibilité d'accueillir des stagiaires;
- préparer, à l'intention des employeurs et des élèves, un dossier dans lequel sont décrits le programme, les compétences acquises par les élèves au moment d'aller en stage, les activités ou les tâches qu'elles ou ils sont susceptibles d'exécuter, les objectifs et les conditions de réalisation et d'encadrement du stage, le rôle et les responsabilités de l'entreprise et de la personne qui supervisera la ou le stagiaire, etc.;
- préparer un modèle d'entente qui pourra servir aux enseignantes et enseignants de même qu'aux élèves pour négocier les conditions de réalisation du stage et préciser les attentes de l'entreprise, celles de la ou du stagiaire et celles de l'enseignante ou de l'enseignant responsable du stage;
- préparer un modèle de rapport de visite du lieu de stage, qui sera rempli par l'enseignante ou l'enseignant après sa rencontre avec la ou le stagiaire sur les lieux de travail et qui servira à la mise à jour de la liste des lieux de stage potentiels.

Finalement, notons qu'au cours du module *Intégration au milieu de travail*, l'élève doit cumuler au moins 90 heures d'observation et de réalisation d'activités en entreprise (phase 2). Ainsi, 15 heures sont prévues pour la préparation du séjour en milieu de travail et l'évaluation de l'expérience vécue (phases 1 et 3).

2 Ressources humaines

2.1 Présentation

La réussite de la mise en œuvre du programme *Réception en hôtellerie* dépend en grande partie des compétences et de l'expérience professionnelles du personnel enseignant.

La présente partie du guide reprend certaines données qu'il importe de considérer au moment de la sélection du personnel ou de l'attribution des tâches au personnel déjà en place. On y indique également les domaines dans lesquels on recommande que le personnel participe à des activités de perfectionnement.

2.2 Compétences et expérience professionnelles

Pour former une équipe d'enseignantes et d'enseignants efficace, on doit tenir compte de l'équation entre les caractéristiques des modules du programme et l'expérience acquise dans la profession.

Les enseignantes et les enseignants en réception devraient posséder les compétences suivantes :

- avoir suivi un programme de formation en réception d'hôtel ou en hôtellerie dans un établissement reconnu;
- avoir une expérience de travail en réception;
- avoir suivi ou s'engager à suivre un programme approuvé de formation des maîtres;
- posséder une vaste connaissance de la réception et de l'industrie hôtelière, de la structure du marché du travail en réception d'hôtel et des domaines associés;
- avoir une expérience dans chacun des domaines de la réception et être apte à effectuer toutes les tâches du métier avec aisance et professionnalisme;
- avoir une connaissance de la tâche d'enseignement et des qualités d'une ou d'un pédagogue;
- montrer de l'intérêt pour le perfectionnement personnel et la mise à jour des connaissances (cours, congrès, stages, lecture, etc.).

En outre, les habiletés et les qualités suivantes sont souhaitables :

- capacité de s'exprimer clairement et facilité à communiquer;
- capacité de susciter et de maintenir l'intérêt;
- maîtrise parfaite de la langue française;
- maîtrise de la langue anglaise;
- capacité de diriger une équipe de travail;
- capacité de superviser des activités;
- capacité de s'adapter au changement;
- capacité de travailler en équipe;
- sens de l'organisation et de la planification;
- disponibilité;
- polyvalence;

- patience;
- entregent;
- discernement;
- souci de l'excellence et du dépassement;
- souci de se perfectionner;
- santé physique solide;
- sens de l'observation.

De plus, l'affectation prioritaire du personnel enseignant dans son champ de compétence constitue un élément additionnel assurant la qualité de l'enseignement.

2.3 Perfectionnement

Les projets de perfectionnement du personnel doivent être compatibles avec les objectifs prévus dans le programme d'études et les stratégies [pédagogiques et d'évaluation proposées](#).

Pour le programme *Réception en hôtellerie*, les thèmes prioritaires de perfectionnement sont les suivants :

- nouveau logiciel spécialisé en hôtellerie (GrandVision);
- techniques de vente;
- procédures de vérification de nuit;
- législation hôtelière (normes du travail, établissements touristiques, etc.);
- tendances de l'industrie (outils de travail, services offerts, tarification, politiques d'entreprise, etc.).

Les autres thèmes pourraient être abordés par des lectures, ainsi que des stages d'observation ou de pratique en industrie.

2.4 Besoins de personnel

Durant l'enseignement de certains modules du programme, il est utile et souhaitable d'avoir recours, de façon ponctuelle, à la collaboration et au savoir-faire de personnes ayant une bonne expérience de l'industrie hôtelière.

Le personnel de divers établissements est généralement très ouvert à ce type d'approche. Ces rencontres avec des spécialistes sont une bonne occasion pour l'élève de prendre conscience de la réalité du milieu de travail et de ses exigences, et pour les membres du personnel enseignant de valider leur enseignement.

Il serait également avantageux d'organiser des rencontres avec différents intervenants dans des domaines touchant les interventions en matière de sécurité : premiers soins, service des incendies, corps policiers, etc.

2.6 Attributions caractéristiques du personnel enseignant

En vertu du *Règlement sur le régime pédagogique* et de la convention collective, et pour favoriser l'atteinte des objectifs du programme *Réception en hôtellerie*, il est recommandé d'utiliser au maximum les ressources additionnelles (fractions de postes d'enseignement) consenties par le MEQ pour l'évaluation des apprentissages et l'organisation des stages en entreprise.

À cette fin, il y a lieu de dresser la liste suivante des attributions caractéristiques propres au programme, soit :

- l'évaluation des apprentissages;
- l'organisation, le suivi et l'évaluation des stages;
- la rédaction de documents pertinents;
- l'encadrement et la récupération, pour les élèves en difficulté ou en situation d'échec;
- le perfectionnement du personnel enseignant prévu dans le calendrier scolaire;
- l'aide au placement des sortantes et sortants, la relance des diplômées et diplômés et de leurs employeuses et employeurs;
- les rencontres de coordination à l'intérieur du département;
- les rencontres de coordination à l'extérieur de l'établissement d'enseignement ou de la commission scolaire;
- la gestion de l'équipement, des outils, des matières premières et du matériel didactique;
- l'information scolaire et la promotion de la profession;
- les autres attributs propres au programme.

3 Mobilier, appareillage et outillage

3.1 Présentation

Les commissions scolaires autorisées à mettre en œuvre le programme *Réception en hôtellerie* ont la responsabilité de fournir à leurs établissements d'enseignement le matériel nécessaire à l'atteinte des objectifs visés.

À cette fin, le ministère de l'Éducation met à leur disposition une liste du mobilier, de l'appareillage et de l'outillage (MAO) nécessaires à la mise en œuvre du programme.

Le MAO dont il s'agit consiste en des biens dont la durée d'utilisation est égale ou supérieure à cinq ans. À titre indicatif, les catégories indiquées dans la section suivante peuvent servir à l'organisation de l'enseignement du programme.

3.2 Définitions

3.2.1 Mobilier (catégorie 1)

Le mobilier est constitué de l'ameublement mobile et non intégré aux bâtiments (chaises et pupitres, bureaux, tables de travail, fauteuils, etc.).

3.2.2 Appareillage et outillage (catégorie 2)

– *Appareils, machines et équipement lourd*

Ensemble de mécanismes ou de pièces servant à exécuter un travail, à observer un phénomène, à prendre des mesures, ou encore à utiliser de l'énergie pour transformer une matière première en un produit donné.

Exemples : perceuse à colonne, tour, filière motorisée, scie à ruban, etc.

– *Outils et instruments*

Objets fabriqués servant à agir sur la matière, à exécuter un travail, à faire une opération ou à prendre des mesures, et qui peuvent être mus manuellement ou mécaniquement.

Exemples : tournevis, ciseaux, ustensiles, micromètre, etc.

– *Accessoires et équipement léger*

Tout objet qui complète un appareil, un équipement, une machine ou un engin.

Exemples : cric et manivelle (accessoires d'automobiles), règle à conicité (accessoire pour un tour), rallonge électrique, etc.

– *Accessoires et équipement de sécurité*

- *Appareils et matériel audiovisuels et informatiques*

Exemples : projecteur, micro-ordinateur, film, diaporama, logiciel ou didacticiel (version initiale, mise à jour ou version améliorée), cassette vidéo, transparent, vidéodisque, etc.

3.3 Établissement de la liste des besoins

La liste des besoins en matière de MAO a été établie à l'aide de la documentation appropriée telle que les guides d'organisation des programmes précédents, les catalogues et les listes de prix de différents fournisseurs. Il faut toutefois donner la priorité aux considérations suivantes lors de la sélection du matériel :

- le niveau des compétences visées par le programme;
- le coût d'installation et d'utilisation ainsi que le coût des accessoires, en tenant compte des instructions des fabricants et de la CSST en ce qui a trait :
 - à l'alimentation et à l'installation électriques;
 - à l'aspiration et à l'évacuation des gaz et des poussières;
 - aux zones de sécurité et au fonctionnement sécuritaire du matériel (garde-frein, instruments personnels de sécurité, etc.);
- la qualité du service après-vente pour l'entretien et la facilité de renouvellement des pièces (fabrication québécoise, canadienne ou nord-américaine).

Les renseignements figurant dans la liste pourraient comprendre les aspects suivants :

- description de l'article, avec commentaires au besoin :
 - capacité;
 - résistance;
 - besoins énergétiques;
 - degré d'automatisation;
 - renseignements sur les accessoires;
 - dimensions;
 - modes d'acquisition autres que l'achat :
 - location,
 - emprunt,
 - partage,
 - matériel usagé;
- type de salle nécessaire;
- quantité (pour un groupe d'élèves dont le nombre est conforme aux dispositions de la convention collective en vigueur);
- coût unitaire et coût total;
- durée d'utilisation (cinq ans ou plus).

3.4 Liste des besoins

Le tableau suivant présente la liste des besoins en ce qui concerne le mobilier, l'appareillage et l'outillage.

Dans la colonne « Catégorie n° », l'astérisque accompagne les articles dont l'acquisition est rendue nécessaire par la mise en œuvre du présent programme révisé. L'achat de ces articles est subventionné selon les modalités budgétaires prévues par la Direction générale des programmes et du développement pour la modernisation de l'équipement (mesure 50580).

Dans la colonne « Description et commentaires », l'article nécessaire est indiqué en caractères gras et ses caractéristiques, en caractères maigres.

Exemple :

Calculatrice

Avec imprimante 12 chiffres

La signification des abréviations utilisées dans la colonne « Type de local » est indiquée ci-dessous :

- Bp Bureau du personnel enseignant
- Th Classe de théorie
- Li Laboratoire informatique

La colonne « Durée de vie » permet aux gestionnaires des commissions scolaires d'estimer les budgets annuels approximatifs qui permettront d'assurer le maintien et le remplacement de l'équipement nécessaire à la mise en œuvre du programme.

Les coûts indiqués dans le tableau étaient valides en 2003.

SOMMAIRE

Coût du mobilier, de l'appareillage et de l'outillage (catégories 1 et 2)

Réception en hôtellerie

528399 DEP Durée en heures : 735

Article, n° et cat.	Description	Coût total (hors taxes)	Coût annuel
1	<u>Mobilier</u>	15 907,07 \$	935,71 \$
2	<u>Appareillage et outillage</u>	45 626,10 \$	8 932,39 \$
Total général			
Mobilier, appareillage et outillage		61 533,17 \$	9 868,11 \$

N.B. : Ces coûts peuvent varier suivant divers facteurs (fabricants, modèles, etc.)

Liste du mobilier, de l'appareillage et de l'outillage (catégories 1 et 2)

Réception en hôtellerie

528399 DEP Durée en heures : 735

Article, n° et cat.	Descriptions et commentaires	Type de local	Quantité	Coût (\$)		Durée de vie (ans)	Coût annuel (\$)
				unitaire (hors taxes)	total		
* = NT							
1	<i>Mobilier</i>						
	Armoire de rangement en métal De type Lincora Armolux 10, 36Lx18Px72H, poignée en retrait, 4 tablettes ajustables-Modèle 10-1-3618721-10	Li	1	288,32	288,32	25	11,53
	Bureau d'enseignant 30X60 de type Buro Design Série Cubik BB3060F, mélamine 1 po et chants 3mm, 2 tiroirs utilité à gauche, 1 tiroir classeur à droite, serrure	Li, Bp	3	432,00	1 296,00	25	51,84
	Chaise Pour les élèves	Th	20	20,00	400,00	10	40,00
	Chaise ergonomique Pour les élèves, hauteur ajustable pneumatique Modèle 3907 Nightingale, tissu grade 1	Li	22	150,00	3 300,00	15	220,00
	Chaise ergonomique Pour le personnel enseignant, hauteur ajustable pneumatique Modèle 3907 Nightingale, tissu	Th, Li, Bp	3	175,00	525,00	20	26,25
	Chariot Pour appareils audiovisuels	Th	1	175,00	175,00	15	11,67
	Classeur latéral De type Lincora, modèle 111-4-361848-14, à devants fixes, 4 tiroirs	Li, Th, Bp	3	446,00	1 338,00	25	53,52
	Comptoir de réception d'hôtel - 2 postes de travail Modèle Lacasse série 400E, 30Px144Lx42H ou équivalent, avec tablette et caissons suspendus comprenant tiroirs	Li	1	1 500,00	1 500,00	25	60,00
	Table 30x60 pour les élèves	Th	20	45,00	900,00	15	60,00
	Table d'ordinateur De type Heidt modèle 415 - 24x42 - Ouverture pour câbles, dessus en stratifié gris, pattes en chrome, tablette clavier 26 po	Li, Bp	22	250,00	5 500,00	15	366,67
	Table pour imprimante Tablette coulissante, 24Px30Lx29H (incluant roulettes) Buro Design Série CubikCK2430 PT/S	Li	3	228,25	684,75	20	34,24

Article, n° et cat.	Descriptions et commentaires	Type de local	Quantité	Coût (\$)		Durée de vie (ans)	Coût annuel (\$)
				unitaire (hors taxes)	total		
* = NT							
2	<u>Appareillage et outillage</u>						
	Calculatrice Avec imprimante 12 chiffres	Li, Th	22	36,59	804,98	10	80,50
	Caméscope	Th	1	850,00	850,00	5	170,00
	Écouteurs MPC Systems AVH 300	Li	21	14,00	294,00	5	58,80
	Imprimante	Li, Bp	3	400,00	1 200,00	5	240,00
	Imprimante pour cartes de crédit De type Adressograph Modèle 4850 ou équivalent		10	52,00	520,00	5	104,00
	Logiciel d'application de bureau De type Office (traitement de texte, tableur, base de données, etc) version française	Li, Bp	1	1 993,00	1 993,00	5	398,60
	Logiciel d'exploitation de type Windows 2000, XP ou équivalent Pour serveur	Li, Bp	1	277,80	277,80	5	55,56
	Logiciel spécialisé De type GrandVision de Desig, gratuit	Li, Bp	1	0,00	0,00	5	0,00
	Logiciel SQL Server Pour serveur	Li, Bp	1	430,30	430,30	5	86,06
	Logiciel SQL Server Pour postes	Li, Bp	22	45,40	998,80	5	199,76
	Magnétophone De type Eiki 5 watts #5090 ou équivalent		10	152,00	1 520,00	5	304,00
	Magnéscope De type JVC HRS 5911 ou équivalent		1	250,00	250,00	5	50,00
	Micro-ordinateur Complet, logiciel d'exploitation en version	Li, Bp	22	1 600,00	35 200,00	5	7 040,00
	Perforateur Master 3 trous X-Robuste		1	42,48	42,48	10	4,25
	Téléviseur		1	485,00	485,00	15	32,33
	Tiroir caisse CBM A 08118-08		20	29,99	599,80	7	85,69
	Tranche papier Pour formulaires - GBC 15 po		1	69,94	69,94	7	9,99
	Trépied pour caméscope De type Velbon CX 540		1	90,00	90,00	7	12,86

4 Ressources matérielles

4.1 Présentation

À la formation professionnelle, on regroupe, sous la catégorie « Ressources matérielles », les matières premières périssables, les outils renouvelables, les services d'entretien des machines, les services de location, le matériel didactique et les autres éléments nécessaires pour satisfaire aux besoins courants.

4.2 Définitions

Les éléments suivants constituent les ressources matérielles :

– *Matières premières*

Le matériel ou les produits périssables ou non récupérables après usage et généralement considérés comme matières premières pour les exercices pratiques.

– *Petits outils et accessoires*

Les petits outils et les accessoires dont le remplacement doit se faire à l'intérieur de cinq ans.

– *Équipement et accessoires de sécurité (très important)*

L'équipement et les accessoires de sécurité renouvelables selon le même critère (période inférieure à cinq ans) de même que les sarraus ou vêtements à l'usage des enseignants et enseignantes. Pour certains programmes, l'entretien est inclus.

– *Services d'entretien de l'équipement*

Les services d'entretien de l'équipement comprennent les contrats de service et la disposition particulière des rebuts produits.

– *Source énergétique pour de l'équipement particulier*

La source énergétique pour de l'équipement particulier ou les gaz pour certains appareils, notamment pour le chauffage des serres et l'alimentation énergétique dans les cours de soudage.

– *Location d'outils ou d'équipement*

La location d'outils ou d'équipement nécessaires qui ne sont pas énumérés dans la section du MAO.

4.3 Matériel didactique

Les ressources matérielles comprennent également le matériel didactique, soit :

- les manuels et les fascicules pour les élèves;
- les services d'impression et de photocopies de documents;
- les ouvrages de référence et les revues (abonnements);
- les cartes, chartes, tableaux, graphiques, etc.;
- le matériel de production audiovisuelle et informatique (transparents, rubans, disquettes, lampes, films, etc.).

4.4 Exclusions

Certaines matières premières et certains services de soutien sont toutefois exclus des catégories précitées :

- les documents dans lesquels l'élève écrit;
- les crayons, le papier et les autres articles scolaires d'usage courant pour l'élève;
- les sarraus et autres vêtements que l'élève doit acheter;
- les matières premières ou les produits utilisés, particulièrement pour la production de biens destinés à la vente ou de services payés;
- le matériel nécessaire aux soins d'hygiène;
- les frais d'entretien des ateliers;
- les frais de chauffage et d'éclairage des ateliers, et les frais liés à la consommation énergétique des appareils ou des outils alimentés à l'électricité;
- l'équipement de sécurité requis selon les règles de la CSST et que l'élève doit acheter;
- les frais de transport et autres pour les visites industrielles;
- les frais afférents aux activités de la vie scolaire;
- les honoraires des spécialistes pour les conférences ou les exposés organisés à l'intention des élèves.

4.5 Établissement de la liste des ressources matérielles

La liste des ressources matérielles nécessaires à l'enseignement et aux apprentissages dans le cadre du programme a été dressée en tenant compte des stratégies d'enseignement et d'évaluation envisagées et à la lumière de la documentation pertinente, comme les guides d'organisation précédents, pour obtenir la liste de base. Les catalogues et les listes de prix de différents fabricants et fournisseurs pourront fournir des renseignements détaillés tels que :

- la description des matières premières et des services de soutien, leurs caractéristiques (dimensions, poids, forme, capacité, jaugeage, numéro, etc.) et de brefs commentaires, s'il y a lieu;
- leur utilisation (type de local);
- leur quantité;
- leur coût unitaire de remplacement;
- d'autres commentaires pertinents.

Il est opportun de rappeler qu'au moment de faire leur choix, les responsables devront tenir compte des ressources dont ils disposent déjà.

Il faut aussi dresser une liste du matériel didactique essentiel, en limitant toutefois de façon réaliste la longueur de celle-ci.

4.6 Liste des besoins

Le tableau suivant présente la liste des besoins relatifs aux ressources matérielles.

Dans la colonne « Description et commentaires », l'article nécessaire est indiqué en caractères gras et ses caractéristiques, en caractères maigres.

Exemple :

Tablette de message téléphonique

Rose, bilingue

La signification des abréviations utilisées dans la colonne « Type de local », est indiquée ci-dessous :

- Bp Bureau du personnel enseignant
- Th Classe de théorie
- Li Laboratoire informatique

La colonne « Coût de remplacement » indique le coût de remplacement du matériel, pour deux groupes de vingt élèves et pour la durée du programme.

Les coûts indiqués dans ce tableau étaient valides en 2003.

SOMMAIRE
Coût des ressources matérielles (catégorie 3)

Réception en hôtellerie

528399 DEP Durée en heures : 735

Article, n° et cat.	Description	Coût	
		Total (hors taxes)	Remplacement (*)
3	<u>Ressources matérielles</u>	8 147,34 \$	5 794,19 \$
Total général			
Ressources matérielles		8 147,34 \$	5 794,19 \$

(*) Coût de remplacement : somme nécessaire par groupe d'élèves pour la durée du programme.

N.B. : Ces coûts peuvent varier suivant divers facteurs (fabricants, modèles, etc.)

Liste des ressources matérielles (catégories 3)

Réception en hôtellerie

528399 DEP Durée en heures : 735

Article, n° et cat.	Descriptions et commentaires	Type de local	Quantité	Coût (\$)		Remplacement	
				unitaire (hors taxes)	total	%	coût (\$)
3	<u>Ressources matérielles</u>						
Agrafe			1	0,78	0,78	100	0,78
	Standard Swingline, boîte de 5000						
Agrafeuse			12	4,16	49,92	20	9,98
	Swingline 310						
Annuaire téléphonique local			10	0,00	0,00	100	0,00
	Sans frais						
Argent fictif pour fonds de caisse			1	275,00	275,00	20	55,00
	Billets de banque, jetons de poker et de bingo						
Bande élastique			2	0,60	1,20	100	1,20
	3.5 po x 1/16 po - Boîte 1/4 lb						
Boîte-fichier			30	3,46	103,80	20	20,76
	De type Newell ou équivalent, 8X5 - pour registre et réservations						
Branchement Internet			1	824,00	824,00	50	412,00
Cartes routières du Québec			20	3,95	79,00	100	79,00
Cartouche d'encre pour imprimante			3	73,99	221,97	100	221,97
	De type Korektype 9064-0						
Cassette audio			20	1,35	27,00	100	27,00
Cassette pour magnéto			5	2,40	12,00	50	6,00
	scope						
Ciseaux			2	3,25	6,50	50	3,25
	Avec lame inox. Acme 10 po						
Classeur de dessus de bureau			20	2,44	48,80	20	9,76
	De type Acme ou équivalent, pour classer les						
Cotisations à la CSST			20	6,00	120,00	100	120,00
	Stage des élèves						
Déagrafeuse			12	0,51	6,12	20	1,22
	De type Bostitch						
Dictionnaire			5	57,85	289,25	10	28,93
	Petit Robert 1						
Dictionnaire			1	36,56	36,56	10	3,66
	Les difficultés de la langue française						
Dictionnaire Français-Anglais			21	39,49	829,29	10	82,93
	Robert & Collins Senior						
Disque CDRW			5	13,91	69,55	100	69,55
	Imation 650 MB 4X-10X Paquets de 5						
Distributrice d'attache-feuilles			12	0,55	6,60	20	1,32
	Aimantée						

Article, n° et cat.	Descriptions et commentaires	Type de local	Quantité	Coût (\$)		Remplacement	
				(hors taxes)	total	%	coût (\$)
	Entretien et réparation Équipements		3	100,00	300,00	30	90,00
	Enveloppe Pour dépôt 5 3/4 X 9 1/2 OE.S24 sable - boîte de		1	28,69	28,69	100	28,69
	Étiquette d'expédition (clés) 4 3/4 X 2 3/8 - boîte de 100		4	1,62	6,48	25	1,62
	Frais d'encadrement Encadrement du stage des élèves		1	1 000,00	1 000,00	100	1 000,00
	Insigne de convention Avec épingles 3X2 - boîte de 100		1	9,46	9,46	50	4,73
	La Grammaire pour tous Bécherelle		5	17,93	89,65	10	8,97
	Le Français au bureau 5° édition		1	25,58	25,58	10	2,56
	Livret de reçus 2 3/4 X 8, bilingue		20	2,05	41,00	100	41,00
	Logiciel d'exploitation Mise à jour, achat assurance de 3 ans - pour postes de travail		22	90,00	1 980,00	100	1 980,00
	Mise à jour et support technique Pour le logiciel GrandVision		1	900,00	900,00	100	900,00
	Papier pour imprimante 8 1/2 X 11, paquets de 1000		21	6,49	136,29	100	136,29
	Photocopies Matériel didactique, formulaires et évaluations (incluant papier)		1	300,00	300,00	100	300,00
	Planchette à pince Format légal (pour enseignants)		2	1,43	2,86	30	0,86
	Rouleau de papier pour calculatrice 2 1/4 X 2 3/4 - boîte de 50		1	21,96	21,96	100	21,96
	Rouleau encreur pour calculatrice CP-12 Canon P1D-P20D		22	2,99	65,78	100	65,78
	Ruban adhésif Transparent Basics 12mm		5	0,88	4,40	100	4,40
	Séparateur 8X5 - ensemble A-Z		20	4,34	86,80	20	17,36
	Séparateur 8X5 - 3 positions - Paquets de 100		10	8,42	84,20	20	16,84
	Tablette de formulaires de réquisition 2 copies, 4 1/4 x 7, bilingue		2	2,68	5,36	100	5,36
	Tablette de message téléphonique Rose, bilingue		25	0,26	6,50	100	6,50
	Tapis à souris 9.5 X 8 X 2.5 bleu		22	1,92	42,24	10	4,22
	Trombone Géants, ondulés - Boîte de 100		5	0,55	2,75	100	2,75

4.8 Documentation utile

Dans la présente section se trouvent les références des ouvrages et des documents facultatifs, c'est-à-dire ceux que le personnel en place est libre d'acheter, d'emprunter ou de louer, selon les stratégies d'enseignement choisies et les ressources financières disponibles.

Références bibliographiques

LOCKWOOD, A and MEDLIK, S. *Tourism and Hospitality in the 21st Century*, Butterworth-Heinemann, Woburn, MA, 2001, 324 pages

MICHAEL, Angie. *Best Impressions in Hospitality*, Delmar/Thomson Learning, Albany, NY, 2000, 214 pages

PROULX, Jean. *Le travail en équipe*, Presses de l'Université du Québec, Sainte-Foy, 1999, 135 pages

DE VITO, Joseph A., CHASSÉ, Gilles, VEZEAU, Carole. *La communication interpersonnelle*, Éditions du renouveau pédagogique, Montréal, 2001, 411 pages

BARIBEAU, Louis. *L'art de communiquer*, MIC. Gouvernement du Québec, Les Éditions Transcontinental, 2000, 35 pages

DE SERRES, Hélène. *Êtes-vous bien compris?*, Éditions de Mortagne, Boucherville, 1991, 101 pages

BURCHARDT, Yolande. *Savoir communiquer avec les autres*, Éditions De Vecchi, Paris, 1997, 138 pages

TURCHET, Philippe. *La synergologie (Pour comprendre son interlocuteur à travers sa gestuelle)*, Les Éditions de l'Homme, Montréal, 2000, 312 pages

REBEL, Günther. *Le langage du corps*, Éditions Chantecler, Paris, 1998, 160 pages

AXTELL, Roger E. *Le pouvoir des gestes (Guide de la communication non verbale)*, InterÉditions, Paris, 1993, 256 pages

WALKER, Lin. *Techniques téléphoniques*, First Editions, Paris, 1999, 95 pages

DEVINEY, David E. *Outstanding Customer Service: the key to customer loyalty*, American Media Publishing, West Des Moines, IOWA, 1998, 103 pages

DUBUC, Yvan. *La Passion du client - Viser l'excellence du service*, Éditions Transcontinentales, Montréal, 1993, 208 pages

LACOMBE, D et PINET, J. *Accroître la qualité du service à la clientèle : un guide pratique*, Éditions Stratégie, Montréal, 1994, 121 pages

FITZSIMMONS, James A. and Mona J. *New Service Development : Creating Memorable Experiences*, Sage Publications, Thousand Oaks, Calif., 2000, 328 pages

AXTELL, Roger E. *The Do's and Taboos of Hosting International Visitors*, John Wiley & Sons, USA, 1990, 231 pages

BARRETTE, Christian, GAUDET, Édith, LEMAY, Denyse. *Guide de communication inter-culturelle*, Éditions du renouveau pédagogique, Montréal, 1996, 179 pages

DRESSER, Norine. *Multicultural manners : New Rules of Etiquette for a Changing Society*, John Wiley & Sons, USA, 1996, 271 pages

SAMSON, Alain. *Les techniques de vente*, MIC, Gouvernement du Québec, Les Éditions Transcontinental, 2000, 35 pages

MOULINIER, René. *Les techniques de la vente*, Les Éditions d'organisation, Paris, 1994, 198 pages

ELFIKY, Ibrahim. *Top Vendeur*, Les Éditions Transcontinentales, Montréal, 1994, 244 pages

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME. *Normes de compétence, Préposé à la réception*

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME. *Normes de compétence, Préposé aux réservations*

ABBOTT, Peter and LEWRY, Sue. *Front Office – Procedures, Social Skills, Yield and Management*, Butterworth-Heinemann, Woburn, MA, 2001, 211 pages

KASAVANA, Michael L., BROOKS, Richard M. *Managing Front Office Operations*, Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, Lansing Michigan, 2001, 601 pages

EDUCATIONAL INSTITUTE OF THE AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION. *Front Desk Representative, Reservationist, PBX Operator, Basic Hotel and Restaurant Accounting*

FOURNIER, Paul. *English on purpose: fundamental skills for communication*, Pearson Education ESL, 2001, 258 pages

STORDEURDOM, B. et FRANCOEUR, Rachèle. *Écran sur le monde*, Chenelière McGraw-Hill, Montréal, 2003, 104 pages

Vidéocassettes

Le choix vous appartient, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, 1997, 16 minutes

The Canadian experience : cross-cultural effectiveness in hospitality and tourism, Fondation Asie-Pacifique du Canada, Vidatron, 1996, 27 minutes (matériel d'accompagnement disponible)

Un client au bout du fil, Tourisme Estrie et CQRHT, 1999, 14 minutes (matériel d'accompagnement disponible)

Telephone skills : Hospitality on the line, Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 1990, 25 minutes (matériel d'accompagnement disponible)

Hosting international guests, Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 18 minutes

Suggestive Selling, Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 1997, 13 minutes (matériel d'accompagnement disponible)

Exceeding guest expectations, Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 1997, 13 minutes (matériel d'accompagnement disponible)

Solving guest problems, Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, 1992, 10 minutes (matériel d'accompagnement disponible)

Sites internet

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL : www.cnt.gouv.qc.ca

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL : www.csst.qc.ca

INFORMATION TOURISTIQUE : www.bonjourquebec.com

ANGLAIS : www.vocabulary.com, www.daveseslcafe.com, www.esl.about.com

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (pour références et commandes de manuels et vidéocassettes) : www.cqrht.qc.ca

EDUCATIONAL INSTITUTE OF THE AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION (pour commandes de manuels et vidéocassettes) : www.ei-ahla.org

RECHERCHE D'EMPLOI : www.jobboom.com, www.monster.ca, www.workopolis.com

5 Aménagements physiques

5.1 Présentation

La présente partie du guide vise à fournir aux responsables des établissements d'enseignement tous les renseignements portant sur les aménagements que requiert le déroulement d'un programme de formation professionnelle. Les nouveaux programmes font souvent naître le besoin de modifier l'aménagement des salles, que ce soient des classes, des laboratoires, des ateliers, ou encore des postes de travail. Les aménagements physiques sont pensés en fonction des différents contextes d'apprentissage. Selon la phase du processus d'acquisition et de développement de chacune des compétences, il y a avantage à mettre en relation les aménagements avec les activités d'apprentissage.

5.2 Établissement de la liste des besoins

Cette liste comprend le détail des besoins en matière de salles, que ce soient les salles de classe, les laboratoires, les postes de travail, ou les autres aires de formation nécessaires. La description de ces salles selon leur utilisation propre englobe les renseignements suivants :

- salles de classe ou d'enseignement théorique :
 - nombre de salles nécessaires à un groupe d'élèves;
 - usage;
 - dimensions (si elles sont en dehors des normes);
 - taux d'occupation (pourcentage);
- laboratoires :
 - usage prévu pour chaque atelier et chaque laboratoire;
 - emplacement idéal (exemples : rez-de-chaussée avec accès intérieur ou vitrines donnant sur des passages intérieurs, etc.);
 - nombre de postes de travail et usage;
 - surface totale en tenant compte des espaces de circulation et des aires de travail.

On trouve également dans la liste des précisions, selon les besoins du programme, sur :

- l'eau, le gaz, l'électricité;
- la ventilation;
- l'évacuation des gaz, des liquides ou des poussières;
- les éléments de contrôle et de sécurité;
- le nombre et les dimensions des issues;
- les normes de construction particulières (résistance des matériaux, insonorisation, etc.);

- les postes de travail :
 - nombre;
 - emplacement;
 - usages principal et secondaire;
 - dimensions;
 - alimentation en eau, en gaz, en air et en électricité;
 - tout autre renseignement, comme l'évacuation de gaz nocifs, les conditions d'éclairage particulières, etc.

5.3 Inventaire des aménagements existants

Les responsables des aménagements physiques des commissions scolaires devront entreprendre la démarche suivante :

- rassembler les éléments d'information suivants :
 - les plans de l'édifice, des salles et des ateliers;
 - les espaces utilisés et les espaces libres;
 - les services disponibles :
 - eau,
 - électricité,
 - ventilation,
 - nombre de sorties et leur emplacement;
- recueillir des données utiles sur :
 - les types de matériaux de construction;
 - l'installation;
 - l'insonorisation;
 - la hauteur des plafonds;
 - la qualité de l'éclairage;
 - les systèmes d'alarme et de détection de fumée ou de monoxyde de carbone;
- évaluer les possibilités de mise en commun des salles et des services réservés à d'autres programmes du secteur, ou encore à d'autres secteurs de formation comme :
 - les salles de classe ou d'enseignement théorique;
 - laboratoire informatique;
 - les aires d'entreposage;
 - les services l'entretien;

5.4 Liste des locaux

5.4.1 Proposition d'aménagement des lieux

Les propositions d'aménagement des lieux nécessaires au programme actuel *Réception en hôtellerie* totalisent 140 mètres carrés pour un effectif de 20 élèves. Cette superficie comprend la majorité des locaux.

AMÉNAGEMENT TYPE POUR LE PROGRAMME RÉCEPTION EN HÔTELLERIE

- A. SALLE DE THÉORIE
- B. LABORATOIRE DE RÉCEPTION/INFORMATIQUE
- C. BUREAU DU PERSONNEL ENSEIGNANT

5.4.2 Précisions sur l'aménagement des lieux et des locaux

La proposition d'aménagement des lieux vise l'atteinte optimale des objectifs du programme. Les précisions suivantes complètent cette proposition.

Les locaux doivent être suffisamment vastes pour permettre à vingt élèves de travailler aisément à leur poste de travail et de circuler librement tout autour des tables de travail et du matériel.

La salle de théorie devrait pouvoir être aménagée en « U » pour 20 élèves, favorisant ainsi la communication et l'utilisation de postes de travail de réception nécessaires à l'acquisition des compétences prévue au module 7.

Puisque le programme comporte deux compétences de déroulement des opérations (modules 7 et 10) , une manuelle et une informatique, on pourrait penser n'utiliser qu'un seul local, soit le laboratoire de réception/informatique, pour l'acquisition de ces compétences. Cela éviterait le déplacement du matériel nécessaire à l'aménagement des postes de réception.

Description des aménagements

Bureau du personnel enseignant

Le bureau permet au personnel enseignant de rencontrer les élèves. Il doit être suffisamment vaste pour contenir un ameublement de bureau conventionnel.

Salle de théorie

Un local ou une classe pouvant loger vingt élèves doit être libre en tout temps. De plus, afin de créer un environnement pédagogique fonctionnel et d'éviter des pertes de temps et des déplacements inutiles, la salle de théorie devrait être située près du laboratoire de réception/informatique. En plus de l'ameublement habituel, cette salle sera pourvue d'une

armoire de rangement dans laquelle seront entreposés le matériel didactique, comme le matériel requis à chaque poste de réception, les magnétophones et les écouteurs, les calculatrices, les bandes vidéo, divers papiers ainsi que le matériel audiovisuel. Le local doit aussi comporter un écran mural de projection, un tableau standard ou blanc effaçable à sec, un tableau d'affichage et des prises de courant (ou des rallonges électriques sécuritaires) en nombre suffisant pour permettre, tout autour de la pièce, le branchement de 10 magnétophones et de 20 calculatrices. Si le local est pourvu de fenêtres, ne pas oublier de prévoir un moyen pratique et efficace d'obtenir l'obscurité nécessaire aux présentations visuelles.

Laboratoire de réception/informatique

Compte tenu de la particularité des activités pratiques du programme *Réception en hôtellerie*, le laboratoire de réception/informatique devrait être aménagé différemment des laboratoires informatiques habituels. Puisque le comptoir de réception doit être équipé de postes informatiques, il doit se trouver dans ce laboratoire. De plus, pour permettre aux élèves de maximiser les heures de pratique, l'aménagement des tables de travail devrait être en rangées, plutôt qu'en îlots. Cet aménagement permet d'utiliser les tables de travail comme postes individuels de réception. Par conséquent, il est important d'avoir assez d'espace entre les rangées de tables pour permettre à un élève d'être debout, simulant ainsi l'arrivée ou le départ d'une cliente ou d'un client (module 10).

Le laboratoire de réception/informatique doit contenir 22 micro-ordinateurs (20 aux tables de travail et 2 au comptoir de réception) et 2 imprimantes (dont 1 attenante aux postes du comptoir de réception). Les imprimantes devraient pouvoir servir à imprimer le travail provenant de tous les postes. Le laboratoire doit aussi contenir une armoire de rangement où seront entreposés les disques CD, les cartouches d'encre, ainsi que le matériel didactique.

Lors de l'installation du logiciel d'hébergement, on devrait tenir compte du fait que les élèves travailleront soit de façon indépendante (module 9), soit en réseau (module 10). Si 2 groupes d'élèves travaillent en même temps (un de jour, un de soir), on devra aussi prévoir deux « hôtels » en réseau.

Il faut prévoir, lors de l'aménagement du comptoir de réception, que l'enseignant(e) y fera des démonstrations pour les élèves, et qu'il faut donc assez d'espace entre le comptoir et le mur pour que les élèves puissent observer confortablement.

Idéalement, une fois le module 10 commencé, on devrait pouvoir laisser le matériel nécessaire aux postes de réception en permanence dans le laboratoire, sans avoir à le ranger après chaque cours. Cela éviterait des pertes de temps inutiles et maximiserait les heures de pratique des élèves.

DIMENSIONS ET TAUX D'OCCUPATION DES LOCAUX

Réception en hôtellerie

5268 (DEP) Durée en heures : 735

Légende	Type de local	Longueur (m)	Largeur (m)	Superficie (m²)
Bp	Bureau du personnel enseignant	12	3,00	18,00
Th	Classe de théorie	50		
Li	Laboratoire informatique	90		
				490,00

N. B. : L'occupation d'un local est évaluée en fonction d'un groupe de vingt élèves pour la durée du programme.

