

Réception en hôtellerie

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction

Description d'épreuves ou de la participation

Fiche d'évaluation

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Réception en hôtellerie

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction

Description d'épreuves ou de la participation

Fiche d'évaluation

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Formation professionnelle et technique
et formation continue

Direction générale des programmes
et du développement

Équipe de production

Coordination

Élizabeth Beaudoin

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

Conception et rédaction

Mireille Dame

Commission scolaire des Laurentides

Élisabeth Szóts

Conseillère en élaboration de programmes
Solution Formation-Conseil

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des
communications du ministère de l'Éducation, du Loisir et
du Sport

Mise en page et édition

Sous la responsabilité de la Direction générale des
programmes et du développement du ministère de
l'Éducation, du Loisir et du Sport

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2005–04-01309

ISBN 2-550-44210-5

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce aux collaborateurs et collaboratrices du milieu de l'éducation. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport remercie les personnes suivantes :

Michel Barsetti
Enseignant
Centre de formation professionnelle Fierbourg

Maria Carrera
Conseillère en évaluation
Banque d'instruments de mesure (BIM) en formation professionnelle

Silvana Crigna
Enseignante
Centre d'études commerciales John F. Kennedy

Diane Gendron
Conseillère pédagogique par intérim
Centre de formation professionnelle 24-Juin

Monique Legault
Conseillère pédagogique
Centre ACS

Samir Mazloum
Enseignant
Centre de formation professionnelle
de l'Ouest-de-Montréal

Michèle Nadeau
Enseignante
Centre de formation professionnelle Eastern Québec

Fouad Senoussi
Formateur
CIA de Verdun-Lasalle

Carolle Tremblay
Conseillère pédagogique
Commission scolaire des Laurentides

Table des matières

Introduction	1
Synthèse du programme d'études	5
Métier et formation	7
Relations professionnelles	13
Vente de services hôteliers	19
Prise de réservations	25
Tenue de caisse	31
Intervention en matière de sécurité.....	35
Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	39
Communication en langue seconde.....	47
Logiciel spécialisé en hôtellerie	53
Opérations de la réception dans un environnement informatisé	59
Intégration au milieu de travail	65

Introduction

Les établissements d'enseignement et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport partagent les responsabilités liées à l'évaluation des apprentissages découlant des programmes d'études professionnelles¹. Les objectifs établis pour un programme s'accompagnent de critères, qui sont sélectionnés pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction, et auxquels on donne un caractère prescriptif. De plus, le Régime pédagogique de la formation professionnelle² précise que chaque compétence doit faire l'objet d'une évaluation, et que les résultats doivent en être exprimés sous forme de succès ou d'échec.

Le Ministère a notamment comme responsabilité, en ce qui a trait à l'évaluation des apprentissages, de produire des outils d'évaluation conformes à l'approche d'élaboration de programmes d'études par compétences. La production de ces outils, qui accompagnent le programme d'études professionnelles, se fait dans une perspective de planification globale de la formation, d'une part en réponse aux exigences du marché du travail et, d'autre part, selon une vision intégrée favorisant à la fois la mise en œuvre des programmes et une action éducative cohérente et signifiante. Le matériel d'évaluation ainsi fourni doit permettre d'assurer l'acquisition des compétences visées par les programmes, aux fins de la qualification des élèves, et de répondre à la préoccupation du système éducatif d'assurer la comparabilité de la formation dans l'ensemble des établissements d'enseignement autorisés à offrir un programme donné. Rappelons, par ailleurs, que dans la perspective d'une formation qualifiant la personne pour l'exercice d'un métier, on vise un niveau d'acquisition des compétences énoncées dans le programme qui correspond à celui qui est attendu au seuil d'entrée sur le marché du travail.

La compétence, en formation professionnelle, se définit comme « le pouvoir d'agir, de réussir et de progresser, qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc³.) ». Puisque la compétence se définit de façon multidimensionnelle, son évaluation se doit de l'être également; toutes les dimensions importantes d'une compétence sont donc considérées au moment d'en évaluer l'acquisition. Ainsi, l'évaluation porte sur les connaissances, les habiletés, les perceptions et les attitudes sur lesquelles se fonde la compétence. Tous les critères de performance d'un programme doivent obligatoirement être atteints et évalués en cours de formation ou aux fins de la sanction.

Le mode d'évaluation privilégiée, en formation professionnelle est celui de type « critériel ». Ce type d'évaluation permet d'établir si une personne a atteint le niveau requis, en matière de performance ou de participation, au regard d'une tâche ou d'une activité, et ce, en fonction de critères précis. Il s'agit donc de vérifier dans quelle mesure un élève a atteint une compétence déterminée dans le programme d'études, selon les critères de performance du programme et selon les critères définis pour l'évaluation aux fins de la sanction, en évitant de le situer par rapport à ses pairs ou à un groupe.

Le présent document comporte trois parties qui correspondent à trois outils d'évaluation produits par le Ministère. La première, intitulée « Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction », présente les indicateurs et les critères d'évaluation relatifs aux éléments et aux situations du programme d'études retenus pour l'évaluation aux fins de la sanction. Pour chaque situation ou élément, on formule un ou des indicateurs de performance, qui présentent un aspect à évaluer ou qui précisent sous quel angle on compte évaluer un élément de compétence. Les indicateurs sont accompagnés de critères d'évaluation sur lesquels on se base pour juger si la performance évaluée est satisfaisante. Lorsqu'il s'agit d'objectifs de comportement, la pondération (ou le poids relatif) accordée à chaque critère est indiquée, ainsi que le

¹ Voir à ce sujet les articles 461 et 463 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. 1-33.3, modifiée par les chapitres 63 et 75 des lois de 2002).

² GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC, *Régime pédagogique de la formation professionnelle*, Décret 653-2000, 2000, Article 17.

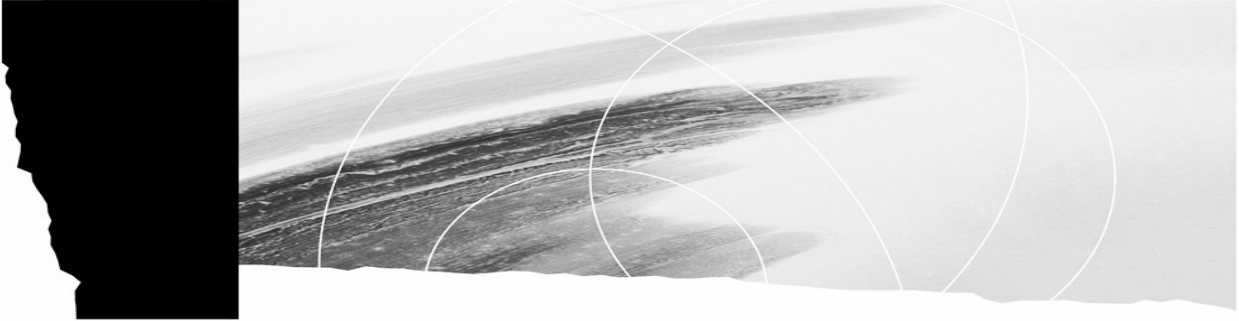
³ QUÉBEC, ministère de l'Éducation, *Élaboration de programmes d'études professionnelles*, Guide de conception et de production d'un programme, ministère de l'Éducation, 2004, p. 1.

seuil de réussite attendu. Pour ce qui est des objectifs de situation, on retrouve par ailleurs les critères dont l'enseignante ou l'enseignant se sert pour juger (inférer) si la compétence est acquise, au-delà de la participation de l'élève aux activités.

Dans la seconde partie, intitulée « Description de l'épreuve» ou « Description de la participation »⁴, on trouve une description de chaque compétence du programme d'études. Ces descriptions constituent des propositions répondant aux exigences des critères d'évaluation établis aux fins de la sanction. Elles visent à uniformiser le niveau de complexité des différentes épreuves assorties aux compétences du programme d'études et à soutenir l'élaboration des épreuves administrées dans les établissements d'enseignement. Les descriptions d'épreuves et de participation sont présentées à titre de suggestion.

Enfin, dans la partie intitulée « Fiche d'évaluation », on reprend les indicateurs et les critères retenus pour l'évaluation aux fins de la sanction, et on les précise davantage sous forme d'observations. Ces fiches peuvent aussi faire mention des marges de tolérance acceptées. Elles sont utiles à l'enseignante ou à l'enseignant au moment de la réalisation des activités d'évaluation et, comme les descriptions d'épreuves ou de participation, elles sont fournies à titre de suggestion.

⁴ La description de l'épreuve est en lien avec un objectif défini en fonction d'un comportement et la description de la participation, avec un objectif défini en fonction d'une situation.



5283

Réception en hôtellerie

Année d'approbation : 2003

Type de sanction :	Diplôme d'études professionnelles
Nombre d'unités :	49
Nombre de modules :	11
Durée totale :	735 heures

Synthèse du programme d'études

Titre	Code	Module
Métier et formation	401622	1
Relations professionnelles	401634	2
Vente de services hôteliers	401642	3
Prise de réservations	401652	4
Tenue de caisse	401663	5
Intervention en matière de sécurité	401672	6
Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	401688	7
Communication en langue seconde	401698	8
Logiciel spécialisé en hôtellerie	401706	9
Opérations de la réception dans un environnement informatisé	401715	10
Intégration au milieu de travail	401727	11

Module 1

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Se situer au regard du métier et de la démarche de formation

Situations retenues	Indicateurs	Critères d'évaluation	
S'informer sur le métier et le projet de formation	Collecte de données sur les caractéristiques du marché du travail dans le secteur de l'hôtellerie	<ul style="list-style-type: none"> Résume les principales caractéristiques du marché du travail <input type="checkbox"/> 	
	Collecte de données sur la nature et les exigences de l'emploi de réceptionniste en hôtellerie	<ul style="list-style-type: none"> Décrit la nature de l'emploi de réceptionniste en hôtellerie <input type="checkbox"/> Indique les principales exigences de l'emploi de réceptionniste en hôtellerie <input type="checkbox"/> 	
Faire part de ses premières réactions vis-à-vis du métier et de la formation	Participation à une rencontre de groupe	<ul style="list-style-type: none"> Exprime son opinion sur les exigences d'exercice du métier <input type="checkbox"/> Exprime sa perception du projet de formation par rapport à la situation de travail <input type="checkbox"/> 	
Confirmer son orientation	Rédaction d'un rapport	<ul style="list-style-type: none"> Résume ses champs d'intérêt, ses aptitudes et ses goûts <input checked="" type="checkbox"/> Indique ses valeurs et ses objectifs professionnels <input checked="" type="checkbox"/> Présente au moins deux arguments pour justifier le choix de son orientation professionnelle, compte tenu des caractéristiques et des exigences du métier <input checked="" type="checkbox"/> 	

Le seuil de réussite correspond à ce que l'élève doit réussir pour considérer que la compétence est acquise :

- les critères cochés;
- quatre autres critères.

Description de la participation

1 Renseignements généraux

L'évaluation de la participation de l'élève à des activités d'apprentissage vise à assurer l'acquisition de la compétence *Se situer au regard du métier et de la démarche de formation*.

L'évaluation se fait tout au long du module et porte sur la participation de l'élève aux différentes activités individuelles et de groupe, plutôt que sur les résultats obtenus. L'examinatrice ou l'examinateur se sert d'une fiche d'évaluation de la participation.

2 Phases de déroulement

Phase d'information

Au cours de cette phase, l'élève doit s'informer sur le secteur de l'hôtellerie, la nature et les exigences de l'emploi, de même que sur le projet de formation.

La collecte des données a trait aux sujets suivants :

- les principales caractéristiques du marché du travail, c'est-à-dire les catégories d'établissements, les perspectives d'emploi et de rémunération, les possibilités d'avancement et de mutation;
- la nature et les exigences de l'emploi, c'est-à-dire les conditions de travail, les principaux critères d'embauche, les règles de déontologie en hôtellerie, etc.

Phase de réalisation

Au cours de cette phase, l'élève doit participer à une rencontre de groupe durant laquelle il discute de sa perception du métier et du projet de formation.

L'élève doit exprimer clairement son opinion sur les sujets suivants :

- sa perception du métier de réceptionniste : avantages et inconvénients, habiletés, connaissances et attitudes nécessaires;
- la pertinence du programme d'études par rapport à la situation de travail, la pertinence du mode d'évaluation des compétences, etc.

Phase de synthèse

Au cours de cette phase, l'élève doit produire un rapport présentant :

- des précisions sur ses goûts, ses champs d'intérêt et ses aptitudes au regard du métier;
- des indications sur ses valeurs et ses objectifs professionnels;
- des arguments pour justifier son choix d'orientation professionnelle, compte tenu des caractéristiques et des exigences du métier.

Module 1

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Éléments de participation**

	Jugement	
	Oui	Non
1 Collecte de données sur les caractéristiques du marché du travail dans le secteur de l'hôtellerie		
1.1 Résume les principales caractéristiques du marché du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• catégories d'établissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• perspectives d'emploi et de rémunération	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• possibilités d'avancement et de mutation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Collecte de données sur la nature et les exigences de l'emploi de réceptionniste		
2.1 Décrit la nature de l'emploi de réceptionniste en hôtellerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• conditions de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• principaux critères d'embauche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Indique les principales exigences de l'emploi de réceptionniste en hôtellerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• règles de déontologie en hôtellerie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Participation à une rencontre de groupe		
3.1 Exprime son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Exprime sa perception du projet de formation par rapport à la situation de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• contenu du programme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• mode d'évaluation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Éléments de participation

	Jugement	
	Oui	Non
4 Rédaction d'un rapport		
4.1 Résume ses champs d'intérêt, ses aptitudes et ses goûts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Indique ses valeurs et ses objectifs professionnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Présente au moins deux arguments pour justifier le choix de son orientation professionnelle, compte tenu des caractéristiques et des exigences du métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Total : _____

Seuil de réussite : Sept critères sur huit, dont la réussite aux critères 4.1, 4.2 et 4.3.

Remarques

Module 2

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Établir des relations professionnelles

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Traiter les appels téléphoniques	Application du protocole téléphonique	• Utilisation appropriée des formules d'usage	15
		• Utilisation de formules de politesse appropriées à la situation	10
		• Application des techniques de communication téléphonique	10
Traiter les plaintes	Traitement des plaintes	Prise en note de messages	15
		• Interprétation juste de la situation	5
		• Démonstration d'une écoute active	10
		• Démonstration d'empathie	10
		• Présentation de solutions appropriées	15
• Consignation complète de la situation au journal de bord	10		

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à établir des relations professionnelles. Il est suggéré d'évaluer une ou un élève à la fois. Une période de quinze minutes devrait être réservée à la préparation du jeu de rôle, et la durée suggérée de l'épreuve est d'environ quinze minutes par personne.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à répondre à un appel téléphonique et à traiter une plainte à la réception d'un hôtel, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

La mise en situation de la plainte peut faire l'objet d'un appel téléphonique ou d'un entretien en personne, au comptoir de réception. Si possible, il est préférable de prévoir la présence d'une personne pour jouer le rôle de la cliente ou du client lors de chaque situation.

Afin de faciliter la notation, on recommande d'enregistrer la conversation téléphonique ou de filmer la mise en situation relative à la plainte lorsque l'examinatrice ou l'examineur joue le rôle de la cliente ou du client. On recommande également de fournir des appareils téléphoniques aux deux parties afin de créer une simulation plus réaliste.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- de deux appareils téléphoniques;
- d'un magnétophone, s'il y a lieu;
- d'une caméra vidéo, s'il y a lieu;
- de cassettes audio et vidéo vierges, s'il y a lieu;
- de fiches de travail : bloc de messages téléphoniques et page de journal de bord.

4 Consignes particulières

Les notes de cours et autres documents de référence ne sont pas permis pendant le temps alloué pour se préparer à son jeu de rôle pendant l'évaluation.

Afin d'assurer la confidentialité de l'évaluation, il est recommandé de remettre les consignes et les fiches de travail à une candidate ou un candidat à la fois.

Les consignes ne doivent dévoiler ni le motif de l'appel ni celui de la plainte. Elles doivent plutôt renseigner les candidats :

- sur la présence ou l'absence des personnes appelées et leur retour éventuel, en ce qui concerne l'appel téléphonique;
- sur les solutions possibles et permises, en ce qui concerne la plainte.

La mise en situation du traitement d'un appel téléphonique doit permettre à l'élève :

- d'appliquer le protocole téléphonique usuel dans une conversation d'affaires;
- d'employer les formules de politesse usuelles;
- de prendre en note un message sur une fiche de travail.

L'information concernant les coordonnées de l'appelant ainsi que le motif de l'appel peut varier, selon le cas, mais elle doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

La mise en situation du traitement d'une plainte doit permettre à l'élève :

- d'appliquer les techniques de communication propres au traitement des plaintes à la réception d'un hôtel;
- d'offrir des solutions qui ne nécessitent pas l'intervention d'un superviseur et qui correspondent à la réalité du travail;
- de prendre en note un résumé de la plainte sur une fiche de travail.

Le motif de la plainte peut varier, selon le cas, mais il doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

Il est suggéré de préparer une page de bloc de messages téléphoniques et une page de journal de bord.

Module 2

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Application du protocole téléphonique			
1.1 Utilisation appropriée des formules d'usage			0 ou 15
• salutations au début de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• identification de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• explication de la non-disponibilité de la personne demandée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• offre d'aide à l'appelante ou à l'appelant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• conclusion de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Utilisation de formules de politesse appropriées à la situation			0 ou 10
1.3 Application des techniques de communication téléphonique			0 ou 10
2 Prise en note de messages			
2.1 Information précise et complète			0 ou 15
• date et heure de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• prénom et nom de la personne demandée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• prénom et nom de l'appelante ou de l'appelant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nom de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• indicatif régional et numéro de téléphone de l'appelante ou de l'appelant et numéro de poste, s'il y a lieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• action à effectuer (case cochée)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• motif de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• initiales de la personne qui a traité l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Traitement des plaintes			
3.1 Interprétation juste de la situation			0 ou 5
3.2 Démonstration d'une écoute active			0 ou 10

Observations

	Oui	Non	Résultat
3.3 Démonstration d'empathie			0 ou 10
3.4 Présentation de solutions appropriées			0 ou 15
3.5 Consignation complète de la situation au journal de bord			0 ou 10

Total : _____ /100

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Remarques

Module 3

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Vendre des services hôteliers

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Cibler les besoins de la clientèle	Détermination des besoins de la clientèle	• Respect des règles de courtoisie	5
		• Pertinence des questions posées	10
		• Création d'un climat de confiance	5
		• Vérification appropriée des besoins exprimés	5
Proposer des services	Présentation des services	• Pertinence des services hôteliers offerts au regard des besoins exprimés par la clientèle	20
		• Qualité de la présentation	15
		• Traitement efficace des objections	10
		• Approche adaptée à la clientèle	10
Conclure une vente	Conclusion de la vente	• Interprétation juste des signes verbaux et non verbaux indiquant le désir d'acheter	5
		• Application judicieuse d'une méthode de conclusion de vente	5
		• Respect des contraintes exprimées par la clientèle	5
		• Prise de congé appropriée	5

Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à vendre des services hôteliers à la réception d'un hôtel. Il est suggéré d'évaluer une ou un élève à la fois. Une période de quinze minutes devrait être réservée pour la préparation du jeu de rôle, et la durée suggérée de l'épreuve est d'environ quinze minutes par personne.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à vendre des services hôteliers, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examinateur.

La mise en situation peut faire l'objet d'un appel téléphonique ou d'un entretien en personne, au comptoir de réception.

Afin de faciliter la notation, on recommande d'enregistrer la conversation téléphonique ou de filmer la situation lorsque l'examinatrice ou l'examinateur joue le rôle de la cliente ou du client. On recommande également de fournir des appareils téléphoniques aux deux parties afin de créer une simulation plus réaliste.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- de deux appareils téléphoniques;
- d'un magnétophone, s'il y a lieu;
- d'une caméra vidéo, s'il y a lieu;
- de cassettes audio et vidéo vierges, s'il y a lieu;
- de documents d'information sur l'établissement dont les services sont offerts.

4 Consignes particulières

Les notes de cours ne sont pas permises pendant le temps alloué à la préparation du jeu de rôle pendant l'évaluation. Cependant, l'élève peut se référer aux documents d'information sur l'établissement, fictif ou réel, dont les services sont offerts.

Afin d'assurer la confidentialité de l'évaluation, il est recommandé de remettre les consignes et les documents d'information à une candidate ou un candidat à la fois.

Les consignes ne doivent pas dévoiler les besoins exprimés lors de la demande de la cliente ou du client.

La mise en situation doit permettre à l'élève :

- de déterminer les besoins de la cliente ou du client;
- d'interpréter les besoins exprimés;

- de proposer des services hôteliers, en tenant compte des besoins exprimés;
- de faire une présentation des services;
- de traiter une objection;
- d'appliquer une méthode de conclusion de vente.

Les besoins de la personne qui appelle ou qui se présente peuvent varier, selon le cas, mais ils doivent présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

Il est important de noter que cette mise en situation n'est pas une demande de réservation. En effet, la personne qui appelle ou se présente doit simplement demander de l'information sur l'établissement, par exemple : « Je cherche un endroit pour passer un week-end... » ou : « J'ai vu une publicité dans le guide touristique... », ou encore : « Vous avez fait paraître une annonce dans le journal... ».

L'élève doit décrire l'établissement et fournir des renseignements détaillés sur les services offerts, plutôt que de faire état des disponibilités et des tarifs.

Module 3

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Détermination des besoins de la clientèle			
1.1 Respect des règles de courtoisie			0 ou 5
1.2 Pertinence des questions posées			0 ou 10
1.3 Création d'un climat de confiance			0 ou 5
1.4 Vérification des besoins exprimés			0 ou 5
2 Présentation des services			
2.1 Pertinence des services hôteliers offerts au regard des besoins exprimés par la clientèle			0 ou 20
2.2 Qualité de la présentation			0 ou 15
2.3 Traitement efficace des objections			0 ou 10
2.4 Approche adaptée à la clientèle			0 ou 10
3 Conclusion de la vente			
3.1 Interprétation juste des signes verbaux et non verbaux indiquant le désir d'acheter			0 ou 5
3.2 Application judicieuse d'une méthode de conclusion de vente			0 ou 5
3.3 Respect des contraintes exprimées par la clientèle			0 ou 5
3.4 Prise de congé appropriée			0 ou 5

Total : _____ /100

Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100.

Remarques

Module 4

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Prendre des réservations

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Interpréter la demande	Interprétation de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Application judicieuse de techniques de communication 	15
Vérifier les disponibilités	Vérification des disponibilités	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification exacte des types de chambres disponibles 	10
Informers la clientèle	Présentation d'information	<ul style="list-style-type: none"> • Application efficace des techniques de vente 	5
		<ul style="list-style-type: none"> • Description détaillée des services proposés 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Exactitude de l'information sur les tarifs 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Explication précise des politiques de garantie et d'annulation des réservations 	5
Traiter la demande	Traitement de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Consignation précise des renseignements nécessaires 	15
		<ul style="list-style-type: none"> • Respect des délais d'exécution 	5
		<ul style="list-style-type: none"> • Respect des politiques de l'établissement 	5
Assurer le suivi du dossier	Prise en charge du suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour complète et exacte du calendrier de réservations 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Transmission appropriée de l'information aux services concernés. 	10

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à prendre des réservations à la réception d'un hôtel. Il est suggéré d'évaluer une ou un élève à la fois. Une période de quinze minutes devrait être réservée à la préparation du jeu de rôle, et la durée suggérée de l'épreuve est d'environ quinze minutes par personne.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à prendre des réservations à l'aide de mises en situation, selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examinateur.

Afin de faciliter la notation, on recommande d'enregistrer la conversation sur une cassette audio lorsque l'examinatrice ou l'examinateur joue le rôle de la cliente ou du client. On recommande également de fournir des appareils téléphoniques aux deux parties afin de créer une simulation plus réaliste.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- de deux appareils téléphoniques;
- d'un magnétophone, s'il y a lieu;
- de cassettes audio vierges, s'il y a lieu;
- de fiches et de calendriers de réservations, ainsi que de formulaires de suivi;
- de documents d'information (listes de tarifs, renseignements sur l'établissement, politiques de l'établissement en matière de garantie et d'annulation, etc.).

4 Consignes particulières

Les notes de cours ne sont pas permises pendant le temps alloué à la préparation du jeu de rôle ni pendant l'évaluation. Cependant, l'élève peut se référer aux documents d'information sur l'hôtel.

Afin d'assurer la confidentialité de l'évaluation, il est recommandé de remettre les consignes, les documents d'information ainsi que les fiches de travail à une candidate ou un candidat à la fois.

Les consignes ne doivent pas dévoiler les détails de la demande de réservation.

La mise en situation doit permettre à l'élève :

- d'interpréter la demande;
- de vérifier les disponibilités sur un calendrier de réservations;
- d'informer la clientèle quant aux services disponibles, aux tarifs et aux politiques de l'établissement;
- de prendre en note une réservation, sur un formulaire destiné à cet usage;
- d'assurer un suivi en effectuant la mise à jour du calendrier de réservations et en indiquant l'information à transmettre aux services concernés, sur un formulaire destiné à cet usage.

L'information concernant les coordonnées de la personne qui réserve ainsi que les détails de la réservation peut varier, selon le cas, mais elle doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

Il est suggéré de préparer des fiches et un calendrier de réservations, ainsi que des formulaires de suivi.

Les fiches de réservation doivent être identiques à celles utilisées au cours de la formation.

Le calendrier de réservations doit être identique à celui utilisé au cours de la formation et être rempli en partie afin de permettre à l'élève de déterminer les disponibilités.

Le formulaire de suivi peut comporter des cases à cocher en ce qui a trait aux services à contacter ainsi qu'aux renseignements à transmettre.

Module 4

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Interprétation de la demande			
1.1 Application judicieuse de techniques de communication			0 ou 15
2 Vérification des disponibilités			
2.1 Détermination exacte des types de chambres disponibles			0 ou 10
3 Présentation de l'information			
3.1 Application efficace des techniques de vente			0 ou 5
3.2 Description détaillée des services proposés			0 ou 10
3.3 Exactitude de l'information sur les tarifs			0 ou 10
3.4 Explication précise des politiques de garantie et d'annulation des réservations			0 ou 5
4 Traitement de la demande			
4.1 Consignation précise des renseignements nécessaires			0 ou 15
4.2 Respect des délais d'exécution			0 ou 5
4.3 Respect des politiques de l'établissement			0 ou 5
5 Prise en charge du suivi			
5.1 Mise à jour complète et exacte du calendrier de réservations			0 ou 10
5.2 Transmission appropriée de l'information aux services concernés			0 ou 10
			Total : _____ /100

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Remarques

Module 5

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Changer des devises étrangères	Conversion des devises étrangères	<ul style="list-style-type: none"> Application correcte de la procédure de conversion des devises 	15
Calculer et enregistrer des frais	Calcul des frais et des soldes	<ul style="list-style-type: none"> Exactitude du calcul des frais, des taxes et des frais de service applicables (tolérance applicable⁵) 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Exactitude des calculs des soldes (tolérance applicable⁶) 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Utilisation appropriée des pièces justificatives 	5
	Écriture des transactions sur les notes d'hôtel	<ul style="list-style-type: none"> Inscription précise et lisible des transactions et des soldes 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Présence de tous les éléments 	10
Concilier les comptes de la caisse	Vérification des transactions effectuées durant le quart de travail	<ul style="list-style-type: none"> Exactitude du rapport des ventes et des encaissements 	15
		<ul style="list-style-type: none"> Calcul exact du montant à déposer 	10

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

⁵ Les erreurs de $\pm 0,01$ \$ lors de l'arrondissement des calculs sont tolérées.

⁶ Les erreurs de $\pm 0,01$ \$ lors de l'arrondissement des calculs sont tolérées. On tolère que 20 % du nombre total des soldes calculés soit inexact.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à effectuer des opérations liées à la tenue de caisse à la réception d'un hôtel. La durée suggérée de l'épreuve ne devrait pas dépasser trois heures.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve de connaissances. Cette épreuve consiste à effectuer des opérations liées à la tenue de caisse, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- d'une calculatrice par élève, s'il y a lieu;
- d'un cahier de formulaires;
- de documents d'information sur l'établissement (liste des prix, etc.).

4 Consignes particulières

Les notes de cours ne sont pas permises pendant l'évaluation. Cependant, l'élève peut se référer aux documents d'information sur l'établissement.

La mise en situation doit comporter des consignes sur :

- le calcul de tous les types de frais (de séjour, frais additionnels, de taxes, de service);
- l'écriture, sur des notes d'hôtel et des comptes internes, de tous les types de transactions (frais, paiements, acomptes, débours, transferts);
- le calcul des soldes (qui devront être vérifiés par l'examineur à la fin de chaque journée);
- la conversion de devises étrangères (de préférence au moment du départ, pour permettre l'écriture de la transaction);
- la vérification des transactions (rapport des ventes et des encaissements, et calcul de la somme à déposer).

Il est suggéré de préparer un cahier de consignes et un cahier de formulaires (notes d'hôtel, pièces justificatives, rapport des ventes, formulaire permettant de calculer la somme à déposer).

Afin de faciliter la passation de l'épreuve, la manipulation d'argent n'est pas recommandée au cours de l'évaluation.

Module 6

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Intervenir en matière de sécurité

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Prendre des décisions	Prise de décisions	• Choix judicieux du moyen d'intervention en fonction de la situation	10
		• Prise en compte du plan d'urgence, s'il y a lieu	5
Aviser les autorités concernées	Communication avec les autorités concernées	• Exactitude de la description de la situation	10
		• Précision de l'information transmise	10
Appliquer des techniques de premiers soins	Application de techniques de premiers soins	• Évaluation juste de la situation	10
		• Pertinence de l'intervention	15
Informar la clientèle	Communication avec la clientèle	• Exactitude des instructions transmises	10
		• Précision de l'information transmise	10
Consigner l'information	Notation des événements	• Pertinence de l'information consignée	10
		• Qualité de l'information consignée	10

Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à intervenir en matière de sécurité. La durée suggérée de l'épreuve ne devrait pas dépasser trois heures.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve de connaissances qui consiste à intervenir en matière de sécurité auprès de la clientèle et des autorités concernées, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

3 Matériel

Le matériel se compose de documents d'information, au besoin (plan d'un établissement, plan d'urgence, etc.).

4 Consignes particulières

Les notes de cours **ne sont pas permises** pendant l'évaluation.

Les questions et les mises en situation doivent permettre à l'élève :

- de prendre des décisions : choisir le moyen d'intervention approprié lors d'une mise en situation (vol, incendie, émanation de gaz ou autre), etc.;
- d'aviser les autorités concernées : faire le résumé d'un incident, trouver la bonne séquence de transmission des informations, etc.;
- d'appliquer des techniques de premiers soins (en cas de blessure ou d'accident) : choix de réponses, priorités, étapes d'intervention, etc.;
- de transmettre des instructions à la clientèle : choix des termes utilisés, précision de l'information, etc.;
- de consigner l'information : choix de l'information à consigner, écriture lisible, etc.

Module 7

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Préparer les arrivées	Préparation des arrivées	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation correcte du registre journalier 	15
Compléter les modalités d'inscription de la clientèle	Inscription de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Application rigoureuse des techniques d'accueil 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Application correcte de la procédure d'inscription 	15
		<ul style="list-style-type: none"> • Classement ordonné des fiches d'inscription et des garanties de paiement 	5
Informers la clientèle	Transmission d'information touristique	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation juste des besoins de la clientèle 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Description exacte et précise des services touristiques 	15
		<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse des sources de référence 	5
Traiter les départs de la clientèle	Traitement des départs	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation judicieuse des formules d'accueil 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Traitement approprié du paiement 	10
		<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour systématique de l'état d'occupation de l'établissement 	5

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Seuil de réussite :	85 points sur une possibilité de 100.	<ul style="list-style-type: none"> - Première partie de l'épreuve = 15 points sur une possibilité de 15; - Deuxième partie de l'épreuve = 70 points sur une possibilité de 85. 	
Règle de verdict :	<p>L'élève doit réussir les deux parties de l'épreuve. Toute partie à laquelle il ou elle aura échoué doit être reprise.</p> <p>Le respect des règles de déontologie sera vérifié tout au long de l'épreuve. L'examinatrice ou l'examinateur verra à se doter de moyens de contrôle et de surveillance. Tout manquement jugé important dans l'application des règles de déontologie devra entraîner un arrêt immédiat de l'épreuve et, par conséquent un échec.</p>		

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé. Pour la première partie de l'épreuve, la durée est d'environ une heure. Pour la deuxième partie de l'épreuve, il est suggéré d'évaluer une ou un élève à la fois. Une période de vingt minutes devrait être réservée à la préparation du jeu de rôle, et la durée de cette partie est d'environ vingt minutes par personne.

2 Déroulement de l'épreuve

L'épreuve comporte deux parties.

Première partie – Épreuve de connaissances

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve de connaissances. Cette épreuve consiste à préparer les arrivées de la journée dans un établissement, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

Deuxième partie – Épreuve pratique

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à assurer le déroulement des opérations de la réception, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

L'épreuve comporte trois volets : l'inscription d'une cliente ou d'un client, la transmission d'information touristique et le départ d'une cliente ou d'un client.

Les situations doivent se dérouler dans la langue maternelle de l'élève et dans un environnement non informatisé.

Si possible, il est préférable de prévoir la présence d'une personne pour jouer le rôle de la cliente ou du client lors de chaque situation.

Afin de faciliter la notation, on recommande de filmer les situations lorsque l'examinatrice ou l'examineur joue le rôle de la cliente ou du client.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- d'une caméra vidéo, s'il y a lieu;
- de cassettes vidéo vierges, s'il y a lieu;
- de formulaires de l'établissement (registre journalier, fiches d'inscription, comptes, etc.);
- de documents d'information sur l'établissement et la région;
- d'un fonds de caisse, s'il y a lieu;
- d'une calculatrice, s'il y a lieu;
- d'une imprimante pour cartes de crédit, s'il y a lieu.

4 Consignes particulières

Pour la première partie de l'épreuve :

Les notes de cours **ne sont pas permises** pendant l'évaluation.

À partir de consignes écrites, présentant une mise en situation, l'élève doit préparer les arrivées du jour, c'est-à-dire :

- remplir le registre journalier;
- déterminer de façon exacte le nombre d'unités disponibles;
- attribuer les chambres à la clientèle qui arrive, en fonction des exigences exprimées au moment de la réservation.

La mise en situation doit comporter des renseignements sur :

- l'occupation de la journée précédente;
- les séjours et les départs prévus;
- les réservations du jour.

Pour la deuxième partie de l'épreuve :

Les notes de cours **ne sont pas permises** pendant le temps alloué à la préparation du jeu de rôle ni pendant l'évaluation.

Afin d'assurer la confidentialité de l'évaluation, il est recommandé de remettre les consignes, les formulaires et les documents d'information à une candidate ou un candidat à la fois.

Les consignes ne doivent pas dévoiler les détails des scénarios (demandes, exigences, commentaires, etc.) de la cliente ou du client. Elles doivent plutôt renseigner les candidats :

- sur les disponibilités et les tarifs en vigueur;
- sur les services touristiques disponibles, selon le moment de l'année;
- sur les politiques de l'établissement.

La mise en situation doit permettre à l'élève :

- de procéder à l'inscription d'une cliente ou d'un client qui demande une réservation;
- de donner de l'information touristique à une cliente ou un client;
- de traiter le départ d'une cliente ou d'un client.

L'élève doit faire preuve de professionnalisme et respecter les règles de la déontologie durant le jeu de rôle.

L'information concernant les besoins de la cliente ou du client peut varier, selon le cas, mais elle doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

Les formulaires utilisés doivent être identiques à ceux présentés au cours de la formation.

Les procédures et les politiques de l'établissement doivent être identiques à celles respectées au cours de la formation.

La mise en situation du départ doit permettre à l'élève :

- d'expliquer les frais demandés;
- de traiter un commentaire;
- de percevoir un paiement;
- de prendre congé de la cliente ou du client;
- d'indiquer le départ dans le registre journalier.

Suggestion de scénario : Une cliente ou un client se présente au comptoir de réception pour régler sa note. Elle ou il pose quelques questions au sujet de sa note d'hôtel, fait un commentaire sur le service, règle sa note et quitte l'hôtel.

La mise en situation relative à l'inscription doit permettre à l'élève :

- d'accueillir la cliente ou le client;
- de procéder à l'inscription complète de la cliente ou du client;
- de diriger la cliente ou le client vers sa chambre;
- d'indiquer son arrivée dans le registre journalier;
- de classer la fiche d'inscription et la garantie de paiement.

La mise en situation relative à la transmission d'information touristique doit permettre à l'élève :

- de questionner la cliente ou le client sur ses champs d'intérêt et ses besoins;
- de suggérer des activités ou des services touristiques à l'aide de guides touristiques ou autres documents d'information.

Suggestion de scénario : Une cliente ou un client se présente au comptoir de réception pour s'inscrire. Elle ou il présente sa carte de crédit en garantie de paiement et se rend à sa chambre. Quelques minutes plus tard, la cliente ou le client revient au comptoir et pose des questions sur les activités offertes dans la région.

Afin de faciliter la passation de l'épreuve, la manipulation d'argent n'est pas recommandée au cours de l'évaluation.

Module 7

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Deuxième partie de l'épreuve****Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Inscription de la clientèle			
1.1 Application rigoureuse des techniques d'accueil			0 ou 10
• salutations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation du nom de famille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• remise de la clé de la chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• information sur l'emplacement de la chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• information générale sur l'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• prise de congé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Application correcte de la procédure d'inscription			0 ou 15
• vérification des demandes du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• attribution de la chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• détermination du mode de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• documents d'arrivée remplis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3 Classement ordonné des fiches d'inscription et des garanties de paiement			0 ou 5
2 Transmission d'information touristique			
2.1 Interprétation juste des besoins de la clientèle			0 ou 10
2.2 Description exacte et précise des services touristiques			0 ou 15
2.3 Utilisation judicieuse des sources de référence			0 ou 5
• guides touristiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• cartes routières	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultat
3 Traitement des départs			
3.1 Utilisation judicieuse des formules d'accueil			0 ou 10
• salutations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation du nom de famille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• présentation et explication de la facture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• vérification du degré de satisfaction du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• traitement des commentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• offre d'aide pour les bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• prise de congé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Traitement approprié du paiement			0 ou 10
• inscription du paiement sur la note d'hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• bordereau rempli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• remise des copies au client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Mise à jour systématique de l'état d'occupation de l'établissement			0 ou 5
			Total : _____ /85

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

- Première partie de l'épreuve = 15 points sur une possibilité de 15;
- Deuxième partie de l'épreuve = 70 points sur une possibilité de 85.

L'élève doit réussir les deux parties de l'épreuve. Toute partie à laquelle il ou elle aura échoué doit être reprise.

Règle de verdict : Le respect des règles de déontologie sera vérifié tout au long de l'épreuve. L'examinatrice ou l'examinateur verra à se doter de moyens de contrôle et de surveillance. Tout manquement jugé important à l'application des règles de déontologie devra entraîner un arrêt immédiat de l'épreuve et, par conséquent un échec.

Remarques

Module 8

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Communiquer en langue seconde

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Traiter un appel téléphonique	Interprétation de la demande	<ul style="list-style-type: none"> Interprétation juste de l'objet de l'appel 	5
	Application de la procédure de traitement des appels téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation appropriée des formules d'usage du protocole téléphonique 	10
Converser à l'occasion de la prise de réservation	Réponse à la demande	<ul style="list-style-type: none"> Clarté et précision dans la description des services offerts 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Explication claire des politiques de l'établissement 	10
Converser à l'occasion du départ de la clientèle	Prise en note de données	<ul style="list-style-type: none"> Inscription complète des éléments 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Absence d'erreurs sur la fiche de réservation 	5
Converser à l'occasion du départ de la clientèle	Traitement d'un départ	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation judicieuse de formules visant à vérifier la satisfaction de la clientèle 	5
		<ul style="list-style-type: none"> Formulation d'explications claires 	10
Traiter une plainte	Traitement d'une plainte	<ul style="list-style-type: none"> Interprétation juste de la plainte 	10
		<ul style="list-style-type: none"> Formulation correcte d'une offre de solution 	10

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Communiquer en langue seconde	Démonstration de professionnalisme	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation d'un niveau de langage approprié aux communications professionnelles (tolérance applicable⁷) Qualité de l'entretien 	10 5

Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100.

⁷ Toute erreur de grammaire ou de vocabulaire ne faussant pas le sens du message sera tolérée.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à communiquer en langue seconde. Il est suggéré d'évaluer une ou un élève à la fois. Une période de vingt minutes devrait être réservée à la préparation du jeu de rôle, et la durée suggérée de l'épreuve est d'environ vingt minutes par personne.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à répondre à un appel téléphonique qui nécessite la prise en note d'une réservation et à traiter le départ d'une cliente ou d'un client qui formule une plainte, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examinateur.

La mise en situation du départ et de la plainte doit faire l'objet d'un entretien en personne, au comptoir de réception.

Si possible, il est préférable de prévoir la présence d'une personne pour jouer le rôle de la cliente ou du client lors de chaque situation.

Afin de faciliter la notation, on recommande d'enregistrer la conversation téléphonique et de filmer la situation de plainte lorsque l'examinatrice ou l'examinateur joue le rôle de la cliente ou du client. On recommande également de fournir des appareils téléphoniques aux deux parties afin de créer une simulation plus réaliste.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- de deux appareils téléphoniques;
- d'un magnétophone, s'il y a lieu;
- d'une caméra vidéo, s'il y a lieu;
- de cassettes audio et vidéo vierges, s'il y a lieu;
- de fiches et d'un calendrier de réservations, ainsi que de notes d'hôtel remplies;
- de documents d'information, listes de tarifs, renseignements sur l'établissement, politiques de l'établissement en matière de garantie et d'annulation, etc.).

4 Consignes particulières

Les notes de cours et autres documents de référence ne sont pas permises pendant le temps alloué à la préparation du jeu de rôle ni pendant l'évaluation.

Afin d'assurer la confidentialité de l'évaluation, il est recommandé de remettre les consignes, les documents d'information et les fiches de travail à une candidate ou un candidat à la fois.

Les consignes ne doivent dévoiler ni le motif de l'appel, ni les détails de la demande de réservation, ni le motif de la plainte. Elles doivent plutôt renseigner l'élève :

- sur la présence ou l'absence des personnes appelées et les consignes à exécuter en leur absence (renseignements et prise de réservations), en ce qui concerne l'appel téléphonique;
- sur les solutions possibles et permises, en ce qui concerne les plaintes.

La mise en situation du traitement de l'appel téléphonique doit permettre à l'élève :

- d'appliquer le protocole téléphonique usuel;
- de traiter une demande de réservation qui nécessitera :
 - de vérifier les disponibilités sur un calendrier de réservations;
 - d'informer la clientèle sur les services offerts par l'établissement (attraits touristiques des environs, tarifs, politiques de l'établissement, etc.);
 - de prendre en note une réservation, sur un formulaire destiné à cet usage.

L'information concernant les coordonnées de la personne qui réserve ainsi que les détails de la réservation peut varier, selon le cas, mais elle doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

La mise en situation du traitement du départ doit permettre à l'élève :

- de vérifier la satisfaction de la cliente ou du client;
- de fournir les explications nécessaires sur les frais engagés durant le séjour;
- de traiter la plainte de la cliente ou du client.

Le motif de la plainte peut varier, selon le cas, mais il doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

Il est suggéré de préparer des fiches de réservations et des notes d'hôtel non réglées.

Les fiches de réservations doivent être identiques à celles utilisées au cours de la formation.

Les notes d'hôtel doivent être identiques à celles utilisées au cours de la formation. Il est suggéré d'y écrire des transactions variées afin de permettre aux candidates et aux candidats de fournir des explications sur les frais demandés.

Module 8

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Démonstration de professionnalisme (tout le long de l'épreuve)			
1.1 Utilisation d'un niveau de langage approprié aux communications professionnelles (tolérance : les erreurs de vocabulaire et de grammaire qui ne faussent pas le sens du message seront tolérées)			0 ou 10
• vocabulaire approprié à la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• formules de politesse appropriées à la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• application des règles usuelles de grammaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Qualité de l'entretien			0 ou 5
• clarté de l'élocution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• rythme de conversation approprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• intonation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Interprétation de la demande			
2.1 Interprétation juste de l'objet de l'appel			0 ou 5
• utilisation de formules visant à recueillir l'information nécessaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• confirmation des demandes de la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 Application de la procédure de traitement des appels téléphoniques			
3.1 Utilisation appropriée des formules d'usage du protocole téléphonique			0 ou 10
• explication appropriée de la non-disponibilité de la personne appelée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• offre d'aide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• utilisation du nom de famille au moins une fois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• conclusion appropriée de l'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 Réponse à la demande			
4.1 Clarté et précision dans la description des services offerts			0 ou 10

Observations

	Oui	Non	Résultat
4.2 Explication claire des politiques de l'établissement			0 ou 10
• tarifs et forfaits offerts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• politiques de garantie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• politiques d'annulation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Prise en note de données			
5.1 Inscription complète des éléments			0 ou 10
• dates de séjour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• coordonnées de la cliente ou du client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• nombre de personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• services réservés (demandes spéciales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• garantie de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• date de la réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• initiales de la personne qui a traité la réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2 Absence d'erreurs sur la fiche de réservation			0 ou 5
6 Traitement d'un départ			
6.1 Utilisation judicieuse de formules visant à vérifier la satisfaction de la clientèle			0 ou 5
6.2 Formulation d'explications claires			0 ou 10
• explication des frais demandés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• formulation exacte des sommes à percevoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 Traitement d'une plainte			
7.1 Interprétation juste de la plainte			0 ou 10
• clarté, cohérence et pertinence de la réponse ou des explications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.2 Formulation correcte d'une offre de solution			0 ou 10
			Total : _____ /100

Seuil de réussite : 80 points sur une possibilité de 100.

Remarques

Module 9

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Enregistrer les réservations	Enregistrement des réservations	• Exactitude de la procédure d'ouverture d'un dossier	15
		• Exactitude des données relatives aux agences de voyages	5
Enregistrer les arrivées	Enregistrement des arrivées	• Exactitude de la procédure d'inscription de la clientèle qui a fait une réservation	15
Enregistrer les transactions commerciales	Enregistrement des transactions commerciales	• Saisie exacte des acomptes de réservation	10
		• Saisie exacte des frais	10
Enregistrer les départs	Traitement des départs	• Saisie exacte du paiement	10
		• Saisie exacte de l'état d'occupation de la chambre	5
Valider les transactions effectuées durant le quart de travail	Validation des transactions d'un quart de travail	• Saisie complète des opérations financières	10
		• Exactitude du rapport de transactions imprimé	5
Exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie	Utilisation du logiciel	• Utilisation rigoureuse des codes de l'établissement	5
	Exécution du travail	• Saisie complète de l'information	5
		• Respect des délais d'exécution	5

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie. La durée suggérée de l'épreuve est d'environ trois heures.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie lors de diverses situations de travail, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- d'un micro-ordinateur par élève;
- d'une imprimante (pour le groupe);
- d'un logiciel spécialisé en hôtellerie;
- d'une disquette par élève, s'il y a lieu;
- d'une calculatrice par élève, s'il y a lieu;
- de documents d'information sur l'établissement, s'il y a lieu.

4 Consignes particulières

Les notes de cours **ne sont pas permises** pendant l'évaluation.

La mise en situation doit permettre à l'élève :

- d'enregistrer une réservation faite par l'intermédiaire d'une agence de voyages;
- d'enregistrer l'arrivée de la clientèle qui a fait une réservation;
- d'enregistrer des acomptes et des frais;
- d'enregistrer le départ de la clientèle;
- de valider les transactions effectuées durant un quart de travail.

Module 9

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Utilisation du logiciel (tout le long de l'épreuve)			
1.1 Utilisation rigoureuse des codes de l'établissement			0 ou 5
1.2 Saisie complète de l'information			0 ou 5
2 Exécution du travail (tout le long de l'épreuve)			
2.1 Respect des délais d'exécution			0 ou 5
3 Enregistrement des réservations			
3.1 Exactitude de la procédure d'ouverture d'un dossier			0 ou 15
3.2 Exactitude des données relatives aux agences de voyages			0 ou 5
4 Enregistrement des arrivées			
4.1 Exactitude de la procédure d'inscription de la clientèle qui a fait une réservation			0 ou 15
• attribution de la chambre selon les disponibilités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• exactitude du tarif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Enregistrement des transactions commerciales			
5.1 Saisie exacte des acomptes de réservation			0 ou 10
5.2 Saisie exacte des frais			0 ou 10
6 Traitement des départs			
6.1 Saisie exacte du paiement			0 ou 10
6.2 Saisie exacte de l'état d'occupation de la chambre			0 ou 5

Observations

	Oui	Non	Résultat
7 Validation des transactions d'un quart de travail			
7.1 Saisie complète des opérations financières			0 ou 10
7.2 Exactitude du rapport de transactions imprimé			0 ou 5
• respect de la procédure de correction des transactions, s'il y a lieu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Total : _____ /100

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Remarques

Module 10

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé

Éléments retenus	Indicateurs	Critères d'évaluation	Pts
Coordonner les arrivées	Inscription de la clientèle qui n'a pas fait de réservation	• Respect des techniques d'accueil	10
		• Vérification systématique des disponibilités et des tarifs en vigueur	5
		• Application des techniques de vente	5
		• Exactitude de l'inscription	10
		• Utilisation judicieuse de la langue seconde	15
Enregistrer les transactions	Enregistrement des transactions	• Application juste de la méthode de correction des transactions	10
Traiter le départ de la clientèle	Traitement du départ de la clientèle	• Respect des techniques de communication	15
		• Traitement approprié du paiement	15
		• Enregistrement exact de l'état d'occupation de la chambre	5
		• Impression correcte de la note d'hôtel	10

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Règle de verdict : Le respect des règles de déontologie sera vérifié tout au long de l'épreuve. L'examinatrice ou l'examinateur verra à se doter de moyens de contrôle et de surveillance. Tout manquement jugé important à l'application des règles de déontologie devra entraîner un arrêt immédiat de l'épreuve et, par conséquent un échec.

Description de l'épreuve

1 Renseignements généraux

L'épreuve a pour objet d'évaluer la compétence de l'élève à assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé. Il est suggéré d'évaluer une ou un élève à la fois. Une période de quinze minutes doit être réservée à la préparation du jeu de rôle, et la durée de l'épreuve est d'environ quinze minutes par personne.

2 Déroulement de l'épreuve

Pour démontrer sa compétence, l'élève est soumis à une épreuve pratique. Cette épreuve consiste à assurer le déroulement des opérations de la réception, à l'aide de mises en situation et selon des consignes écrites fournies par l'examinatrice ou l'examineur.

L'épreuve comporte deux volets : l'inscription, en langue seconde, d'une cliente ou d'un client qui n'a pas fait de réservation et, dans la langue maternelle de l'élève, le traitement du départ d'une cliente ou d'un client.

Durant le jeu de rôle, l'élève doit utiliser le logiciel spécialisé en hôtellerie.

Si possible, il est préférable de prévoir la présence d'une personne pour jouer le rôle de la cliente ou du client lors de chaque situation.

Afin de faciliter la notation, on recommande de filmer les situations lorsque l'examinatrice ou l'examineur joue le rôle de la cliente ou du client.

3 Matériel

Le matériel se compose :

- d'une caméra vidéo, s'il y a lieu;
- de cassettes vidéo vierges, s'il y a lieu;
- de formulaires de l'établissement (fiches d'inscription, etc.);
- de documents d'information sur l'établissement;
- d'un micro-ordinateur avec imprimante;
- d'un logiciel spécialisé en hôtellerie;
- d'un fonds de caisse, s'il y a lieu;
- d'une calculatrice, s'il y a lieu;
- d'une imprimante pour cartes de crédit, s'il y a lieu.

4 Consignes particulières

Les notes de cours ne sont pas permises pendant le temps alloué à la préparation du jeu de rôle ni pendant l'évaluation. L'utilisation d'un dictionnaire anglais-français est permise.

Afin d'assurer la confidentialité de l'évaluation, il est recommandé de remettre les consignes, les formulaires et les documents d'information à une candidate ou un candidat à la fois.

Les consignes ne doivent pas dévoiler les détails des scénarios (demandes, exigences, commentaires, etc.) de la cliente ou du client.

La mise en situation doit permettre à l'élève :

- de procéder à l'inscription, en langue seconde, d'une cliente ou d'un client qui n'a pas fait de réservation;
- de corriger une transaction sur une note d'hôtel;
- de traiter le départ d'une cliente ou d'un client, dans sa langue maternelle.

L'information concernant les besoins de la cliente ou du client peut varier, selon le cas, mais elle doit présenter un niveau équivalent de difficulté pour l'ensemble des élèves.

Les formulaires utilisés doivent être identiques à ceux présentés au cours de la formation.

Les procédures et les politiques de l'établissement doivent être identiques à celles respectées au cours de la formation.

La mise en situation du départ doit permettre à l'élève :

- d'expliquer les frais demandés;
- de traiter un commentaire;
- d'effectuer une correction de transaction;
- de percevoir un paiement;
- d'enregistrer à l'ordinateur toutes les données relatives au départ;
- d'imprimer deux copies de la note;
- de prendre congé de la cliente ou du client.

Suggestion de scénario : Une cliente ou un client se présente au comptoir de réception pour régler sa note. Elle ou il pose quelques questions au sujet de sa note d'hôtel, conteste des frais, approuve la correction apportée, règle sa note et quitte l'hôtel.

La mise en situation de l'inscription doit permettre à l'élève :

- d'accueillir la cliente ou le client;
- d'offrir les types d'hébergement disponibles;
- de procéder à l'inscription complète de la cliente ou du client;
- d'enregistrer à l'ordinateur toutes les données relatives à l'arrivée.

Suggestion de scénario : Une cliente ou un client qui s'exprime en langue seconde se présente au comptoir de réception. Cette personne, qui n'a pas fait de réservation, désire une chambre. Elle doit écouter les suggestions de l'élève, faire un choix, s'inscrire, donner une garantie de paiement et se rendre à sa chambre.

Module 10

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de
l'enseignant : _____**Observations**

	Oui	Non	Résultat
1 Inscription de la clientèle qui n'a pas fait de réservation			
1.1 Respect des techniques d'accueil			0 ou 10
• utilisation du nom de famille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• langage verbal et non verbal approprié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• explication claire de l'emplacement de la chambre et remise de la clé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• offre d'aide pour les bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• prise de congé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Vérification systématique des disponibilités et des tarifs en vigueur			0 ou 5
1.3 Application des techniques de vente			0 ou 5
• formulation claire et précise de l'information relative aux services offerts par l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4 Exactitude de l'inscription			0 ou 10
• saisie complète des données concernant la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• saisie complète des données concernant les opérations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5 Utilisation judicieuse de la langue seconde			0 ou 15
• clarté de l'élocution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• vocabulaire et niveau de langage appropriés à la situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 Enregistrement des transactions			
2.1 Application juste de la méthode de correction des transactions			0 ou 10
• montant de la transaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• code de la transaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observations

	Oui	Non	Résultat
3 Traitement du départ de la clientèle			
3.1 Respect des techniques de communication			0 ou 15
• vérification de la satisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• traitement approprié des commentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• confirmation précise du solde à payer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• explication des frais demandés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• offre d'aide pour les bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• prise de congé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2 Traitement approprié du paiement			0 ou 15
• perception correcte, selon le mode de paiement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• enregistrement exact de la transaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3 Enregistrement exact de l'état d'occupation de la chambre			0 ou 5
3.4 Impression correcte de la note d'hôtel			0 ou 10
• impression de la note non réglée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
• impression de la note réglée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Total : _____ /100

Seuil de réussite : 85 points sur une possibilité de 100.

Règle de verdict : Le respect des règles de déontologie sera vérifié tout au long de l'épreuve. L'examinatrice ou l'examinateur verra à se doter de moyens de contrôle et de surveillance. Tout manquement jugé important à l'application des règles de déontologie devra entraîner un arrêt immédiat de l'épreuve et, par conséquent un échec.

Remarques

Module 11

Spécifications pour l'évaluation aux fins de la sanction**Énoncé de la compétence**

S'intégrer au milieu de travail

Situations retenues	Indicateurs	Critères d'évaluation	
Se préparer au séjour en milieu de travail	Rédaction des documents nécessaires	• Rédige son curriculum vitæ	<input checked="" type="checkbox"/>
		• Rédige une lettre de présentation	<input checked="" type="checkbox"/>
	Préparation à l'entrevue de sélection	• Participe à une simulation d'entrevue de sélection	<input type="checkbox"/>
		• Indique ses points forts (au moins deux)	<input type="checkbox"/>
Présentation du compte-rendu des démarches faites pour trouver un lieu de stage		• Résume ses démarches auprès de trois entreprises	<input type="checkbox"/>
		• Indique son choix final d'un lieu de stage	<input type="checkbox"/>
		• Indique la raison qui motive son choix	<input type="checkbox"/>
	Rencontre avec la personne responsable du stage	• Discute de ses habiletés et de ses aptitudes au regard du séjour en milieu de travail	<input checked="" type="checkbox"/>
		• Décrit les tâches à exécuter durant le stage	<input checked="" type="checkbox"/>
Participer à des activités en milieu de travail	Implication dans les activités de l'entreprise	• Respecte les politiques et les règlements de l'entreprise	<input checked="" type="checkbox"/>
		• Respecte les consignes de l'entreprise	<input checked="" type="checkbox"/>
		• Participe aux tâches professionnelles	<input checked="" type="checkbox"/>

Situations retenues	Indicateurs	Critères d'évaluation
	Rédaction du rapport de stage	<ul style="list-style-type: none"> Fait état de ses observations du contexte de travail <input checked="" type="checkbox"/> Résume les tâches exécutées et observées <input checked="" type="checkbox"/> Compare ses goûts et ses aspirations avec la réalité du milieu de travail <input checked="" type="checkbox"/>
Comparer ses perceptions de départ avec la réalité du milieu de travail	Participation à une rencontre de groupe	<ul style="list-style-type: none"> Fait part de son expérience en milieu de travail <input checked="" type="checkbox"/> Explique l'influence du stage sur le choix d'un emploi futur <input type="checkbox"/>

Le seuil de réussite correspond à ce que l'élève doit réussir pour considérer que la compétence est acquise :

- les critères cochés;
- trois autres critères.

Description de la participation

1 Renseignements généraux

L'évaluation de la participation de l'élève à des activités d'apprentissage vise à assurer l'acquisition de la compétence *S'intégrer au milieu de travail*.

L'évaluation se fait tout au long du module et porte sur la participation de l'élève aux différentes activités individuelles et de groupe, plutôt que sur les résultats obtenus. L'examinatrice ou l'examinateur se sert d'une fiche d'évaluation de la participation.

2 Phases de déroulement

Phase d'information

Au cours de cette phase, l'élève doit repérer des entreprises correspondant à ses champs d'intérêt professionnels et personnels, faire des démarches de recherche d'un lieu de stage et planifier son stage.

L'élève doit :

- rédiger les documents nécessaires à la recherche d'un lieu de stage, c'est-à-dire préparer un curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation;
- se préparer à l'entrevue de sélection, c'est-à-dire participer à une simulation d'entrevue de sélection durant laquelle il ou elle expose deux de ses points forts;
- faire des démarches pour trouver un lieu de stage, indiquer son choix final de lieu de stage, ainsi que les raisons qui motivent ce choix;
- rencontrer la personne responsable du stage pour discuter de ses habiletés et de ses aptitudes au regard du séjour en milieu de travail;
- décrire les tâches à effectuer durant le stage.

Phase de réalisation

Au cours de cette phase, l'élève doit s'impliquer dans les activités de l'entreprise et produire un rapport de stage.

L'élève doit :

- respecter les politiques et les règlements de l'entreprise;
- respecter les directives de l'entreprise sur ses activités de stagiaire;
- participer aux tâches professionnelles;
- rédiger un rapport dans lequel il ou elle fait état de ses observations du contexte de travail, résume les tâches exécutées et observées, décrit ses impressions personnelles et compare ses goûts et ses aspirations avec la réalité du milieu de travail.

Phase de synthèse

Au cours de cette phase, l'élève doit présenter clairement son expérience en milieu de travail au cours d'une rencontre de groupe. Les sujets de discussion suggérés sont les suivants :

- les aspects du métier qui ressemblent à ceux de la formation reçue, ainsi que ceux qui en diffèrent;
- les attitudes et les comportements dictés par le milieu de travail;
- la justesse des perceptions de divers aspects du métier;
- l'influence que le stage aura sur le choix d'un futur emploi.

Module 11

Fiche d'évaluation

Nom de l'élève : _____

Établissement d'enseignement : _____

Code permanent : _____

Date de l'évaluation : _____

Signature de l'enseignante ou de l'enseignant : _____

Résultat	
Réussite	Échec
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Éléments de participation

	Jugement	
	Oui	Non
1 Rédaction des documents nécessaires		
1.1 Rédige son curriculum vitæ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Rédige une lettre de présentation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Préparation de l'entrevue de sélection		
2.1 Participe à une simulation d'entrevue de sélection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Indique ses points forts (au moins deux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Présentation du compte-rendu des démarches faites pour trouver un lieu de stage		
3.1 Résume ses démarches auprès de trois entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Indique son choix final d'un lieu de stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Indique la raison qui motive son choix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Rencontre avec la personne responsable du stage		
4.1 Discute de ses habiletés et de ses aptitudes au regard du séjour en milieu de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Décrit les tâches à exécuter durant le stage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Éléments de participation

	Jugement	
	Oui	Non
5 Implication dans les activités de l'entreprise		
5.1 Respecte les politiques et les règlements de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• tenue vestimentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• horaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• assiduité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• déontologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• standards de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Respecte les consignes de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Participe aux tâches professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Rédaction du rapport de stage		
6.1 Fait état de ses observations du contexte de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 Résume les tâches exécutées et observées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 Compare ses goûts et ses aspirations avec la réalité du milieu de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Participation à une rencontre de groupe		
7.1 Fait part de son expérience en milieu de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2 Explique l'influence du stage sur le choix d'un emploi futur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Total : _____

Seuil de réussite : Quatorze critères sur dix-sept, dont la réussite aux critères 1.1, 1.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3 et 7.1.

Remarques

