

# 3

## ALIMENTATION ET TOURISME

### VENTE DE VOYAGES

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES*  
5236



## **VENTE DE VOYAGES**

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES*  
5236

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 2000 – 98-1004

ISBN 2-550-34047-7

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000

# ALIMENTATION ET TOURISME

## VENTE DE VOYAGES

---

### PROGRAMME D'ÉTUDES 5236

Le programme *Vente de voyages* conduisant au diplôme d'études professionnelles, prépare à l'exercice du métier de **conseillère et conseiller en voyages**.

## **ÉQUIPE DE PRODUCTION**

### **Coordination**

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

### **Conception et rédaction des objectifs**

Mona Friolet  
Enseignante  
Commission scolaire de Laval

Lucie Marchessault  
Conseillère en élaboration de programmes

Isabelle Nydegger  
Enseignante  
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

### **Conception et rédaction des buts et compétences**

Sylvie Asselin  
Enseignante  
Commission scolaire Western Québec

Line Desmarais  
Conseillère en élaboration de programmes

Mona Friolet  
Enseignante  
Commission scolaire de Laval

Isabelle Nydegger  
Enseignante  
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

### **Révision linguistique**

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

### **Éditique**

Céline Théberge  
Johanne Bédard  
Agentes de secrétariat  
Direction générale de la formation professionnelle et  
technique

## REMERCIEMENTS

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

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration du présent programme.

### Du monde du travail

Denise Beauchesne  
Optimum Voyages en liberté

Anne Bergevin  
Club CAA Trois-Rivières

Yvon Cloutier  
D.M.C. Transat

Diane Depelteau  
Club Voyages Outremont

François Fortier  
Vacances Air Canada

De Sale Gauthier  
Voyages Ottawa

Madeleine Godin  
Voyages Sears

Nathalie Guilbert  
Voyages à ciel ouvert

Odette Lavoie-Croteau  
Kilomètres Voyages

Marc Leclerc  
Club Voyages Josée

Josée Savard  
Vacances Famille

Philippe Seebold  
Voyages Loisirs

Serge Viau  
Voyages D Tours

### Du monde de l'éducation

Claude Bergon  
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Lise Beurnette  
Commission scolaire Western Québec

Diane Choquette  
Commission scolaire de Montréal

Silvana Crigna  
Commission scolaire English Montreal

Claudine Dufresne  
Commission scolaire des Découvreurs

Alain Gamache  
Commission scolaire des Découvreurs

Roger Gendron  
Commission scolaire Marie-Victorin

Martha Kozub  
Commission scolaire English Montreal

Jimmy Lake  
Commission scolaire des Découvreurs

Agathe Lefebvre  
Commission scolaire Marie-Victorin

Gaétan Marcoux  
Commission scolaire des Découvreurs

Ginette Pelletier  
Commission scolaire Marie-Victorin

Denise Renaud  
Commission scolaire de Laval

Suzanne Riberdy  
Commission scolaire des Draveurs

Nicole Roy  
Commission scolaire de Laval



## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉSENTATION DU PROGRAMME</b> .....	1
<b>VOCABULAIRE</b> .....	3
<b>Première partie</b>	
<hr/>	
<b>1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES</b> .....	7
<b>2 BUTS DE LA FORMATION</b> .....	9
<b>3 COMPÉTENCES VISÉES</b> .....	11
<b>MATRICE DES OBJETS DE FORMATION</b> .....	12
<b>4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX</b> .....	13
<b>5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS</b> .....	15
5.1 Définition des objectifs opérationnels .....	15
5.2 Guide de lecture des objectifs opérationnels.....	16
<b>Deuxième partie</b>	
<hr/>	
MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION .....	21
MODULE 2 : CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE PROPRE À UNE DESTINATION.....	23
MODULE 3 : CROISIÈRES ET CIRCUITS .....	25
MODULE 4 : BESOINS DE LA CLIENTÈLE.....	27
MODULE 5 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'AMÉRIQUE DU NORD .....	29
MODULE 6 : PRODUITS DE VOYAGE SOLEIL .....	31
MODULE 7 : VENTE DE VOYAGES D'AFFAIRES .....	33
MODULE 8 : SYSTÈMES DE RÉSERVATION DES COMPAGNIES AÉRIENNES .....	35
MODULE 9 : TRAITEMENT INFORMATIQUE DE DONNÉES .....	37
MODULE 10 : INITIATION AU MÉTIER .....	39
MODULE 11 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'AMÉRIQUE CENTRALE ET DE L'AMÉRIQUE DU SUD .....	41
MODULE 12 : LANGUE SECONDE .....	43
MODULE 13 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'EUROPE.....	45
MODULE 14 : MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI .....	49
MODULE 15 : VENTE DE VOYAGES D'AGRÉMENT .....	51
MODULE 16 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'ASIE.....	55
MODULE 17 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'AFRIQUE ET DE L'OCÉANIE .....	57
MODULE 18 : DOCUMENTS ADMINISTRATIFS .....	59
MODULE 19 : SOLLICITATION D'UNE CLIENTÈLE .....	61
MODULE 20 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL .....	63



## PRÉSENTATION DU PROGRAMME

---

Le programme *Vente de voyages* a été conçu suivant un cadre d'élaboration qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

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

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

La durée du programme est de 1245 heures; de ce nombre, 510 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 735 heures à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 20 modules dont la durée varie de 30 heures à 105 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif.

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



## VOCABULAIRE

---

### **Buts de la formation**

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

### **Compétence**

Ensemble intégré de connaissances, d'habiletés de divers domaines, de perceptions et d'attitudes permettant à une personne de réaliser adéquatement une tâche ou une activité de travail ou de vie professionnelle.

### **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir à l'élève. Ils permettent le regroupement d'objectifs opérationnels.

### **Objectifs opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation. Dans le contexte d'une approche par compétences, il s'agit de la traduction des intentions éducatives en compétences à acquérir, selon des exigences précises.

### **Module**

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

### **Unité**

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



## **Première partie**

---



## 1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

---

Nombre de modules : 20  
Durée en heures : 1245  
Valeur en unités : 83

Vente de voyages  
Code du programme : 5236

CODE	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
450212	1 Métier et formation	30	2
450226	2 Contexte géographique propre à une destination	90	6
450233	3 Croisières et circuits	45	3
450243	4 Besoins de la clientèle	45	3
450254	5 Produits de voyage de l'Amérique du Nord	60	4
450266	6 Produits de voyage soleil	90	6
450277	7 Vente de voyages d'affaires	105	7
450286	8 Systèmes de réservation des compagnies aériennes	90	6
450295	9 Traitement informatique de données	75	5
450304	10 Initiation au métier	60	4
450313	11 Produits de voyage de l'Amérique centrale et de l'Amérique du Sud	45	3
450326	12 Langue seconde	90	6
450335	13 Produits de voyage de l'Europe	75	5
450342	14 Moyens de recherche d'emploi	30	2
450353	15 Vente de voyages d'agrément	45	3
450364	16 Produits de voyage de l'Asie	60	4
450373	17 Produits de voyage de l'Afrique et de l'Océanie	45	3
450383	18 Documents administratifs	45	3
450392	19 Sollicitation d'une clientèle	30	2
450406	20 Intégration au milieu de travail	90	6

\* Une unité équivaut à quinze heures.



## **2 BUTS DE LA FORMATION**

---

Les buts de la formation en *Vente de voyages* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont les suivants :

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

- Lui permettre d'effectuer correctement et avec une performance acceptable, dès l'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités du métier;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans son milieu de travail en favorisant :
  - l'acquisition d'habiletés intellectuelles permettant de prendre des décisions et de faire des choix judicieux;
  - le développement des attitudes liées à l'éthique professionnelle et au sens des responsabilités;
  - le développement de la capacité de communiquer efficacement avec la clientèle, ses collègues et son employeur;
  - le développement de la capacité de planifier son travail et d'en assurer le suivi;
  - l'acquisition du souci des règles de santé et de sécurité.

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

- Lui faire connaître le marché du travail en général et le contexte du métier en particulier;
- lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleur ou travailleuse.

### **Favoriser chez la personne l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels**

- Lui permettre de développer son autonomie, son sens de l'initiative et son goût de la réussite;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail et le sens de la discipline;
- lui permettre de développer le souci de la qualité dans l'exécution de ses tâches;
- lui permettre de comprendre des concepts liés à des techniques et outils de travail en constante évolution.

### **Assurer la mobilité professionnelle de la personne**

- Lui permettre d'acquérir une solide formation de base;
- lui permettre de développer des attitudes positives par rapport aux changements et aux situations nouvelles;
- lui permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer, de se documenter et de se tenir au fait de l'actualité;
- lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.



### 3 COMPÉTENCES VISÉES

---

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

Les compétences générales sont associées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Elles ont trait, entre autres, à l'application de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches inhérentes à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus importantes de l'exécution des tâches.

Le tableau est à double entrée : il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui unissent des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole ( $\Delta$ ) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole ( $\circ$ ) marque quant à lui un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique qui a présidé à la conception de la matrice influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression dans la complexité des apprentissages et le développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

## MATRICE DES OBJETS DE FORMATION

VENTE DE VOYAGES  COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	COMPÉTENCES GÉNÉRALES															TOTAUX	
	Numéro	Durée	Objectifs opérationnels	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Transmettre de l'information sur le contexte géographique propre à une destination	Présenter des croisières et des circuits	Présenter des produits de voyage de l'Amérique du Nord	Présenter des produits de voyage soleil	Traiter des données sur support informatique	Présenter des produits de voyage de l'Amérique centrale et de l'Amérique du Sud	Effectuer, en langue seconde, des opérations liées à la vente de voyages	Présenter des produits de voyage de l'Europe	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	Présenter des produits de voyage de l'Asie	Présenter des produits de voyage de l'Afrique et de l'Océanie	Nombre de compétences	Durée totale
<b>Numéro</b>				1	2	3	5	6	9	11	12	13	14	16	17	12	
<b>Durée</b>		H		30	90	45	60	90	75	45	90	75	30	60	45		735
<b>Objectifs opérationnels</b>				S	C	C	C	C	C	C	C	C	S	C	C		
Déterminer les besoins de la clientèle	4	45	C	○	○	○	○	○	●	○	○	○		○	○		
Vendre des voyages d'affaires	7	105	C	○	●		●		●	○	○	○		○	○		
Gérer des dossiers à l'aide des systèmes de réservation des compagnies aériennes	8	90	C	○	○		○		●	○	○	○		○	○		
Amorcer la pratique du métier	10	60	S	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
Vendre des voyages d'agrément	15	45	C	○	●	●	●	●	●	●	○	●		●	●		
Préparer des documents administratifs	18	45	C	○		○	○	○	●	○	●	○		○	○		
Solliciter une clientèle	19	30	C	○	○	○	○	○	●	○	●	○		○	○		
S'intégrer au milieu de travail	20	90	S	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●	○	○		
<b>Nombre de compétences</b>	8															20	
<b>Durée totale</b>		510															1245

● Existence d'un lien fonctionnel

## 4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

---

Les objectifs généraux du programme *Vente de voyages* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels qu'ils regroupent.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail**

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Amorcer la pratique du métier.
- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- S'intégrer au milieu de travail.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'utilisation des logiciels et de l'équipement informatique liés au domaine de la vente de voyages**

- Gérer des dossiers à l'aide des systèmes de réservation des compagnies aériennes.
- Traiter des données sur support informatique.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à la promotion et à la présentation des produits de voyage**

- Présenter des croisières et des circuits.
- Présenter des produits de voyage de l'Amérique du Nord.
- Présenter des produits de voyage soleil.
- Présenter des produits de voyage de l'Amérique centrale et de l'Amérique du Sud.
- Présenter des produits de voyage de l'Europe.
- Présenter des produits de voyage de l'Asie.
- Présenter des produits de voyage de l'Afrique et de l'Océanie.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'application des techniques de vente**

- Déterminer les besoins de la clientèle.
- Vendre des voyages d'agrément.
- Vendre des voyages d'affaires.
- Solliciter une clientèle.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'exécution des tâches du conseiller ou de la conseillère en voyages**

- Transmettre de l'information sur le contexte géographique propre à une destination.
- Effectuer, en langue seconde, des opérations liées à la vente de voyages.
- Préparer des documents administratifs.



## 5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

---

### 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

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

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

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

**Note :** Les programmes accompagnés d'un Tableau d'analyse et de spécifications (TAP) ne comportent pas d'objectifs opérationnels de second niveau.

## 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

### 5.2.1 Lecture d'un objectif défini en fonction d'un comportement

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

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

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

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

## 5.2.2 Lecture d'un objectif défini en fonction d'une situation

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

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



## **Deuxième partie**

---



---

## MODULE 1: MÉTIER ET FORMATION

---

Code : 450212

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

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

#### Précisions

- Évaluer son orientation professionnelle.
- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre les particularités du programme de formation.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur le métier

- S'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans le domaine de la vente de voyages : structure de l'industrie, lieux d'exercice du métier, principales tâches, conditions de travail, perspectives d'emploi et rémunération.
- Au cours d'une visite d'agence ou autre entreprise du domaine du voyage, prendre connaissance du contexte de travail, plus particulièrement en ce qui a trait à l'aménagement des lieux, au personnel en poste, aux tâches ainsi qu'à l'équipement et au matériel utilisés.
- Participer à une mise en commun de l'information recueillie; discuter des différences entre les différents milieux de travail ainsi que des habiletés et des comportements nécessaires à l'exercice du métier.

##### PHASE 2 : Information sur le programme d'études

- S'informer sur le programme d'études, plus particulièrement sur son contenu, sur la démarche de formation, sur les modes d'évaluation et la sanction des études.
- S'informer de l'équipement et du matériel en place ainsi que des règlements à respecter.
- Discuter en groupe du contenu du programme d'études.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

### PHASE 3 : Évaluation de son orientation professionnelle

- Analyser individuellement ses goûts et ses aptitudes en matière de travail et vérifier leur compatibilité avec les exigences du métier de conseillère ou conseiller en vente de voyages.
- Rédiger un texte bref sur son orientation professionnelle et fournir les raisons qui justifient ce choix.
- Discuter avec l'enseignante ou l'enseignant du contenu de son texte et du bien-fondé de sa décision.

### CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Prévoir et organiser les visites en milieu de travail en prenant soin de les varier le plus possible de façon à enrichir l'information rapportée par les élèves au moment de la mise en commun.
- Organiser des rencontres avec des représentantes et représentants de différents milieux touristiques.
- Mettre à la disposition des élèves la documentation et le matériel nécessaires à l'exécution des activités.
- Diriger la recherche de l'information sur le métier et le programme d'études.
- Inviter les élèves à conserver leurs notes afin de les utiliser au moment des discussions.
- Animer et encadrer les discussions de groupe.
- S'assurer que la vision qui est présentée du métier est juste et objective.
- Fournir un soutien objectif à l'élève par rapport à son orientation professionnelle.

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

**PHASE 1 :**

- Recueille de l'information sur la majorité des sujets à traiter.
- Exprime sa perception du métier au cours de la mise en commun de l'information recueillie.

**PHASE 2 :**

- Fait un examen sérieux et attentif des documents présentés.
- Fait ressortir des liens entre le contenu du programme et les exigences du métier.

**PHASE 3 :**

- Rédige le texte demandé.
- Discute de son orientation professionnelle avec l'enseignante ou l'enseignant.

---

## MODULE 2 : CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE PROPRE À UNE DESTINATION

---

Code : 450226

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **transmettre de l'information sur le contexte géographique propre à une destination**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de cartes et de manuels de référence.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Manifestation d'un intérêt soutenu pour l'actualité internationale.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Présenter les principaux éléments liés à la géographie physique d'une destination.

B. Présenter les principaux éléments liés à la géographie humaine d'une destination.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix judicieux des sources d'information.
- Explication juste :
  - du climat;
  - du relief;
  - de l'hydrographie.
- Exactitude de l'information transmise.

- Choix judicieux des sources d'information.
- Présentation claire et précise des éléments liés :
  - à la politique;
  - à la démographie;
  - à l'économie;
  - aux religions;
  - aux us et coutumes.
- Exactitude de l'information transmise.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- C. Interpréter des cartes géopolitiques et géophysiques.
  
- D. Présenter les grands événements de l'actualité internationale.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Interprétation correcte des légendes, des échelles et des coordonnées géographiques.
- Repérage exact des destinations.
- Évaluation juste du décalage horaire.
  
- Situation correcte de l'événement dans son contexte géographique et historique.
- Évaluation appropriée de l'effet de certains événements sur le tourisme.
- Choix pertinent de l'information à transmettre.
- Exactitude de l'information transmise.
- Fiabilité des sources d'information.

---

## MODULE 3 : CROISIÈRES ET CIRCUITS

---

Code : 450233

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des croisières et des circuits**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide de brochures et de manuels de référence.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre déterminé de présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recueillir de l'information sur les produits relatifs aux croisières et aux circuits.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Justesse et pertinence de l'information recueillie.
- Classification rigoureuse de l'information.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |  |  |
|--|--|
| B. Concevoir un scénario de présentation.                            | <ul style="list-style-type: none"><li>— Prise en considération du profil de la clientèle.</li><li>— Choix de moyens originaux, variés, sollicitant la participation et suscitant l'intérêt.</li><li>— Choix de stratégies appropriées au profil de la clientèle.</li><li>— Élaboration d'un scénario simple et adaptable.</li></ul>  |
| C. Renseigner la clientèle sur les caractéristiques d'une croisière. | <ul style="list-style-type: none"><li>— Présentation claire des compagnies de navigation, des navires, des itinéraires, des types de croisières et des produits sur mesure.</li><li>— Association juste des types de croisières avec les profils de clientèles.</li><li>— Explication juste du mode de vie à bord d'un navire.</li><li>— Présentation des avantages et inconvénients liés à une croisière.</li></ul> |
| D. Renseigner la clientèle sur les caractéristiques d'un circuit.    | <ul style="list-style-type: none"><li>— Comparaison exhaustive des différents itinéraires.</li><li>— Explication détaillée du mode de fonctionnement d'un circuit.</li><li>— Présentation réaliste des avantages et inconvénients d'un circuit.</li><li>— Présentation claire des produits sur mesure.</li></ul>   |
| E. Préciser les coûts et les modalités de réservation.               | <ul style="list-style-type: none"><li>— Explication claire des tableaux de prix.</li><li>— Estimation réaliste des pourboires et des dépenses facultatives.</li><li>— Précision des conditions de réservation et d'annulation.</li><li>— Interprétation juste des tableaux de prix et des conditions qui s'y rattachent.</li></ul>   |

---

## MODULE 4 : BESOINS DE LA CLIENTÈLE

---

Code : 450243

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

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

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation et de jeux de rôle.
- Avec le concours d'une personne-ressource jouant le rôle d'une cliente ou d'un client.
- En présence d'une évaluatrice ou d'un évaluateur.
- À l'aide de brochures et de documents administratifs.
- Dans le contexte d'une conversation téléphonique.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du code d'éthique du métier.
- Respect du protocole téléphonique.
- Respect des délais d'exécution.
- Utilisation judicieuse de la documentation.
- Respect des techniques de communication.
- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Accueillir la cliente ou le client.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect du protocole d'accueil.
- Qualité de la langue.
- Attitude courtoise.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

B. Préciser la nature de la demande.

- Écoute active.
- Choix pertinent des questions.
- Entretien structuré.
- Reformulation précise des besoins exprimés.
- Qualité de la langue.
- Consignation minutieuse des renseignements recueillis.

C. Cerner le profil de la cliente ou du client.

- Relevé précis des habitudes de voyage et des préférences de la cliente ou du client.
- Interprétation judicieuse de l'information fournie par la cliente ou le client.
- Interprétation juste du langage non-verbal de la cliente ou du client.

D. Recueillir de l'information sur des produits correspondant au profil de la cliente ou du client.

- Recherche méthodique de l'information.
- Respect des besoins et des contraintes de la cliente ou du client.
- Association juste des produits au type de profil.
- Détermination de solutions de rechange.

---

## MODULE 5 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'AMÉRIQUE DU NORD

---

Code : 450254

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des produits de voyage de l'Amérique du Nord**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide de brochures et de manuels de référence.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Consultation de sources de référence variées.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre logique dans la présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recueillir de l'information sur les grands centres touristiques, les attractions et les événements spéciaux.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé exact des principales attractions et des principaux centres et événements.
- Examen minutieux des caractéristiques de chacun des éléments.
- Consignation appropriée de l'information recueillie.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Recueillir de l'information sur les produits spécialisés et leurs fournisseurs respectifs.

C. Sélectionner des produits.

D. Renseigner la clientèle sur les caractéristiques et les particularités des produits de voyage d'agrément en Amérique du Nord.

E. Préciser les coûts et les modalités de réservation.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

— Collecte structurée d'information sur les différents produits :

- circuits;
- croisières;
- voyages à thème;
- voyages à caractère sportif.

— Relevé complet des principaux fournisseurs.

— Interprétation juste des brochures des fournisseurs et des manuels de référence.

— Collecte d'information juste et actuelle.

— Analyse comparative des produits et de leurs fournisseurs respectifs.

— Respect rigoureux des besoins de la clientèle.

— Choix judicieux des produits.

— Explication claire des produits :

- types de transports;
- types d'hébergement;
- conditions des fournisseurs.

— Estimation juste des coûts réels et des dépenses à prévoir.

— Présentation claire des conditions des fournisseurs.

— Explication claire des tableaux de prix.

### CHAMP D'APPLICATION

Produits de voyage d'agrément du Québec, du Canada et des États-Unis.

---

**MODULE 6 : PRODUITS DE VOYAGE SOLEIL**

---

Code : 450266

Durée : 90 h

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT****COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des produits de voyage soleil**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

**CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - des brochures des fournisseurs;
  - de manuels de référence.
- Sans notes de cours.

**CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre déterminé de présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

**PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Recueillir de l'information sur les destinations soleil et sur les produits qui s'y rapportent.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation appropriée des documents, fiches techniques et outils de référence.
- Pertinence et exactitude de l'information recueillie.
- Classification efficace de l'information.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Sélectionner des destinations soleil et des produits susceptibles de convenir à des clientèles variées.

C. Renseigner la clientèle sur les régions touristiques des destinations soleil.

D. Renseigner la clientèle sur les produits de voyage soleil.

E. Préciser les coûts et les modalités de réservation.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Interprétation correcte des brochures des fournisseurs.
- Comparaison détaillée des produits et des fournisseurs.
- Respect rigoureux des besoins de la clientèle.
- Choix judicieux des éléments retenus.

- Planification appropriée de la présentation.
- Utilisation judicieuse des fiches techniques.
- Information juste et récente.
- Prise en considération des grands événements de l'actualité.

- Information juste et exhaustive sur les différents produits :
  - forfaits;
  - croisières;
  - produits sur mesure;
  - voyages à thème;
  - voyages à caractère sportif.

- Explication claire des tableaux de prix.
- Présentation claire des conditions des fournisseurs.
- Estimation juste des coûts réels et des dépenses à prévoir.

### CHAMP D'APPLICATION

Produits de voyage du Mexique et des Antilles.

---

## MODULE 7: VENTE DE VOYAGES D’AFFAIRES

---

Code : 450277

Durée : 105 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l’élève doit **vendre des voyages d’affaires**,  
Selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D’ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l’aide :
  - de manuels de référence;
  - de documents de l’Association internationale des transporteurs aériens (IATA) et de documents administratifs;
  - du plan de règlement bancaire (BSP).
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Consultation de sources de référence variées.
- Qualité de la langue.
- Respect du code d’éthique du métier.
- Respect du cadre juridique régissant la vente de voyages.
- Respect du protocole téléphonique.
- Souci de la satisfaction de la clientèle.
- Utilisation appropriée des manuels de référence.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Traiter les demandes de la cliente ou du client.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Justesse de l’information recueillie.
- Consignation minutieuse des renseignements.
- Consultation du profil de l’entreprise et de celui de la cliente ou du client.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Choisir des produits correspondant aux demandes de la cliente ou du client.

C. Présenter le plan de vol et la portion terrestre du voyage.

D. Conclure la vente.

E. Modifier des dossiers.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix judicieux de l'itinéraire et des produits.
- Respect des demandes de la cliente ou du client.
- Prise en considération de toutes les conditions.
- Exactitude des calculs.
- Application rigoureuse des règles tarifaires.
- Détermination des coûts à partir de tarifs nets.
- Comparaison exhaustive des plans de vol et des coûts proposés par l'agence avec ceux des consolidateurs.

- Explication détaillée des caractéristiques des produits.
- Explication détaillée des tarifs et des conditions.
- Utilisation de la terminologie appropriée.

- Respect des règles de l'IATA et du BSP relatives à l'émission de documents.
- Identification correcte du transporteur.
- Consignation exacte des données.

- Choix du document approprié.
- Consignation exacte des données.
- Respect des règles de l'IATA et du BSP.
- Identification correcte du transporteur.
- Respect des conditions des fournisseurs.
- Mise à jour correcte de l'ensemble des réservations.

### CHAMP D'APPLICATION

Voyages d'affaires domestiques et internationaux.

---

## MODULE 8 : SYSTÈMES DE RÉSERVATION DES COMPAGNIES AÉRIENNES

---

Code : 450286

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **gérer des dossiers à l'aide des systèmes de réservation des compagnies aériennes** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide :
  - d'un ordinateur et d'au moins deux systèmes informatisés;
  - des manuels d'utilisation des logiciels.
- À partir de mises en situation.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des délais d'exécution.
- Respect de la séquence des opérations.
- Souci de la précision.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Créer un dossier-passager.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Sélection judicieuse des espaces à remplir.
- Exécution appropriée des commandes relatives :
  - à la disponibilité;
  - à la réservation.
- Exactitude de la saisie des données.
- Consignation minutieuse des données relatives aux demandes spéciales.
- Validation des réservations conformément aux procédures établies.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

B. Réserver des produits additionnels.

- Exécution appropriée des commandes relatives :
  - à la disponibilité;
  - aux réservations;
  - aux coûts;
  - aux conditions des fournisseurs.
- Obtention d'une confirmation de la réservation.

C. Déterminer les coûts.

- Exécution appropriée des commandes relatives aux tarifs et aux règlements.
- Application des bases tarifaires appropriées.
- Consignation exacte des restrictions applicables.

D. Émettre des documents.

- Émission correcte :
  - du billet;
  - des bons d'échange;
  - de l'itinéraire.
- Vérification attentive de l'exactitude des données.

E. Modifier un dossier.

- Sélection juste des zones à modifier.
- Retrait approprié des données superflues.
- Saisie précise des nouvelles données.
- Obtention d'une confirmation de la modification.

---

## MODULE 9 : TRAITEMENT INFORMATIQUE DE DONNÉES

---

Code : 450295

Durée : 75 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **traiter des données sur support informatique** selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - d'un ordinateur et des logiciels appropriés;
  - de ses notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation correcte des fonctions de base des logiciels.
- Respect des délais d'exécution.
- Consignation exacte des renseignements.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Rédiger des lettres.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation correcte du logiciel de traitement de texte.
- Mise en forme correcte du texte.
- Respect des normes de présentation d'une lettre.
- Utilisation efficace des outils d'aide à la rédaction.
- Saisie des corrections appropriées.
- Enregistrement et récupération adéquats des fichiers.
- Réglage approprié des paramètres d'impression.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- |  |   |
|--|---|
| B. Recueillir de l'information sur des produits et des tarifs. | — Utilisation correcte des logiciels de réservation des voyagistes.<br>— Précision des données de base.<br>— Repérage de produits et de tarifs correspondant à la demande.  |
| C. Réserver un produit.  | — Utilisation correcte des logiciels de réservation des voyagistes.<br>— Précision des données.<br>— Sélection des produits appropriés.<br>— Obtention d'un numéro de dossier.  |
| D. Établir une facture.  | — Utilisation correcte des logiciels comptables spécialisés.<br>— Précision des données.<br>— Calcul exact des montants liés à la vente.<br>— Impression correcte de la facture.  |
| E. Utiliser l'autoroute électronique.                          | — Utilisation de la terminologie appropriée.<br>— Appréciation juste des possibilités du réseau.<br>— Navigation appropriée sur le réseau.<br>— Exploitation efficace d'outils de communication du réseau.<br>— Collecte d'information utile et pertinente. |

---

## MODULE 10 : INITIATION AU MÉTIER

---

Code : 450304

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour **amorcer la pratique du métier** en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Effectuer les démarches préparatoires au stage.
- Observer en milieu de travail différentes facettes du métier.
- Participer à certaines activités professionnelles peu complexes.
- Renforcer les habiletés cognitives et perceptuelles acquises durant la formation.
- Prendre conscience des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail : contexte, pratiques professionnelles, aptitudes, goûts, champs d'intérêt et formation reçue.
- Se familiariser avec le milieu de travail.

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

- Prendre connaissance des données et des modalités relatives au stage.
- Se fixer des critères de sélection des entreprises.
- Répertoire des entreprises susceptibles de recevoir des stagiaires.
- Prendre connaissance des attitudes à adopter au cours d'une rencontre avec un employeur.

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

- Observer le contexte de travail : milieu socio-économique (produits et marché), associations professionnelles, structure de l'entreprise, équipement, évolution technologique, conditions de travail, relations interpersonnelles, santé et sécurité, etc.
- Observer différentes facettes du métier et participer à l'exécution de tâches professionnelles peu complexes.
- Participer à différents échanges interpersonnels.
- Produire un bref rapport faisant état de ses observations sur le contexte de travail et sur les principales tâches effectuées par le personnel de l'entreprise.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

### PHASE 3 : Comparaison de ses perceptions de départ avec la réalité du milieu

- Relever des aspects du métier ne correspondant pas à la formation reçue.
- Discuter des attitudes et comportements professionnels requis en milieu de travail.
- Discuter de la justesse de sa perception de différents aspects du métier.

### CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux élèves les moyens permettant de favoriser le choix judicieux d'un lieu de stage.
- S'assurer que l'élève comprend bien les objectifs et les modalités du stage.
- Conseiller l'élève quant au choix de son milieu de stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- S'assurer que les personnes responsables dans l'entreprise comprennent bien les objectifs et les modalités du stage et établir les ententes nécessaires.
- Rendre possibles l'observation et l'exécution de tâches professionnelles peu complexes.
- Assurer l'encadrement ponctuel des élèves.
- Vérifier si une personne responsable de l'entreprise supervise constamment le travail des stagiaires.
- Intervenir efficacement et avec diligence en cas de difficulté.
- Fournir aux élèves et aux personnes responsables dans l'entreprise les documents relatifs au stage.
- Favoriser les échanges de points de vue ainsi que l'expression de tous les élèves.

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :**
- Énumère, en ordre de priorité, trois lieux de stage possibles satisfaisant aux critères de sélection déterminés.
  - Rencontre une personne responsable dans l'entreprise dans le but d'établir un premier contact.
- PHASE 2 :**
- Respecte les politiques de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à mener en tant que stagiaire, les horaires de travail, etc.
  - Participe à l'évaluation du stage avec la personne responsable de l'entreprise.
  - Produit un rapport faisant état de ses observations et des tâches exécutées.
- PHASE 3 :**
- Fait partager aux autres élèves son expérience en milieu de travail, à partir de son rapport.
  - Discute des changements de perception qu'entraîne la collaboration dans un milieu de travail.

---

**MODULE 11 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'AMÉRIQUE CENTRALE ET DE L'AMÉRIQUE DU SUD**

---

Code : 450313

Durée : 45 h

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT****COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des produits de voyage de l'Amérique centrale et de l'Amérique du Sud**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

**CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - de brochures et de manuels de référence;
  - d'un ordinateur et des logiciels appropriés.
- Sans notes de cours.

**CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Utilisation judicieuse de l'autoroute électronique.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre déterminé de présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

**PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Recueillir de l'information spécifique à une destination en Amérique centrale ou en Amérique du Sud.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Pertinence de l'information.
- Utilisation judicieuse des fiches techniques.
- Information juste et complète.
- Classement judicieux de l'information.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Sélectionner des fournisseurs propres à une destination en Amérique centrale ou en Amérique du Sud.
- C. Informer la clientèle sur les caractéristiques particulières d'une destination en Amérique centrale ou en Amérique du Sud.
- D. Informer la clientèle sur les produits propres à une destination en Amérique centrale ou en Amérique du Sud.
- E. Préciser les coûts et les modalités de réservation.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé exact des fournisseurs.
- Interprétation juste des brochures des fournisseurs.
- Comparaison détaillée des produits des fournisseurs.
- Traitement approprié de l'information recueillie.
- Planification appropriée de la présentation.
- Utilisation judicieuse des fiches techniques.
- Prise en considération des grands événements de l'actualité.
- Information juste et récente.
- Information claire et précise sur :
  - les fournisseurs;
  - l'hébergement et le transport local;
  - les produits sur mesure;
  - les voyages à thème;
  - les voyages à caractère sportif.
- Qualité de la présentation.
- Explication claire des tableaux de prix.
- Présentation claire des conditions des fournisseurs.
- Estimation juste des coûts réels et des dépenses à prévoir.

### CHAMP D'APPLICATION

Produits propres aux destinations touristiques d'Amérique centrale ou d'Amérique du Sud, suivant les tendances du marché.

---

**MODULE 12 : LANGUE SECONDE**

---

Code : 450326

Durée : 90 h

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT****COMPORTEMENT ATTENDU**

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **effectuer, en langue seconde, des opérations liées à la vente de voyages**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

**CONDITIONS D'ÉVALUATION**

- À partir de mises en situation et de jeux de rôle.
- À l'aide :
  - de différents documents;
  - d'un dictionnaire bilingue.
- Sans notes de cours.

**CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE**

- Pertinence des propos.
- Utilisation de la terminologie et du vocabulaire appropriés.
- Ton courtois et respect des convenances.
- Clarté de l'élocution.
- Souci constant de la qualité de son langage.

**PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU**

- A. Accueillir la clientèle.
- B. Répondre à des questions courantes relatives à la vente de voyages.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE**

- Utilisation correcte des formules de salutation.
- Prise de contact efficace avec la clientèle.
- Reconnaissance exacte du but de l'appel ou de la visite.
- Reformulation juste des éléments imprécis.
- Réponses pertinentes.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |  |   |
|--|---|
| C. Communiquer avec des fournisseurs.                    | <ul style="list-style-type: none"><li>— Application correcte du protocole propre aux fournisseurs.</li><li>— Transmission claire de l'information.</li><li>— Information pertinente et juste.</li><li>— Reformulation correcte des renseignements recueillis.</li><li>— Consignation exacte de l'information.</li></ul> |
| D. Rédiger des demandes d'information et de réservation. | <ul style="list-style-type: none"><li>— Justesse de l'information transmise.</li><li>— Clarté et lisibilité du texte.</li><li>— Présentation soignée.</li><li>— Respect des règles d'orthographe.</li><li>— Emploi approprié des formules de salutation.</li></ul>  |

### CHAMP D'APPLICATION

Communication en langue seconde, soit en français ou en anglais.

---

## MODULE 13 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'EUROPE

---

Code : 450335

Durée : 75 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des produits de voyage de l'Europe**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - d'un ordinateur et des logiciels appropriés;
  - de brochures et de manuels de référence.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Utilisation judicieuse de l'autoroute électronique.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre déterminé de présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recueillir des renseignements sur les caractéristiques des produits de voyage de l'Europe.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Pertinence de l'information.
- Utilisation judicieuse des fiches techniques.
- Information juste et complète.
- Classement judicieux de l'information.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |  |  |
|--|--|
| B. Recueillir des renseignements sur les fournisseurs de produits de voyage de l'Europe. | <ul style="list-style-type: none"><li>— Relevé exact des fournisseurs.</li><li>— Interprétation juste des brochures des fournisseurs.</li><li>— Comparaison détaillée des produits des fournisseurs.</li><li>— Traitement approprié de l'information recueillie.</li></ul>   |
| C. Expliquer à la clientèle les différents moyens de transport en Europe.                | <ul style="list-style-type: none"><li>— Présentation claire des différents types de transport aérien.</li><li>— Explication détaillée des moyens de transport terrestre.</li><li>— Description précise des moyens de transport maritime.</li></ul>   |
| D. Renseigner la clientèle sur les différents types d'hébergement en Europe.             | <ul style="list-style-type: none"><li>— Classification pertinente des types d'hébergement.</li><li>— Présentation claire et précise des types d'hébergement :<ul style="list-style-type: none"><li>- relais et châteaux;</li><li>- auberges, hôtels et logis.</li></ul></li><li>— Interprétation juste des brochures des fournisseurs.</li></ul> |
| E. Renseigner la clientèle sur les attraits touristiques des régions d'Europe.           | <ul style="list-style-type: none"><li>— Information juste et précise.</li><li>— Explication détaillée des caractéristiques des régions et des attraits.</li><li>— Prise en considération des grands événements de l'actualité.</li><li>— Présentation claire des éléments nécessaires à une bonne planification du voyage.</li></ul>             |
| F. Préciser les coûts et les modalités de réservation.                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>— Explication claire des tableaux de prix.</li><li>— Présentation claire des conditions des fournisseurs.</li><li>— Estimation juste des coûts réels et des dépenses à prévoir.</li></ul>  |

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT** *(suite)*

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

**CHAMP D'APPLICATION**

Produits propres aux destinations touristiques européennes suivant les tendances du marché.



---

## MODULE 14 : MOYENS DE RECHERCHE D'EMPLOI

---

Code : 450342

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour  
**utiliser des moyens de recherche d'emploi**  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Consulter des sources d'information.
- Planifier une recherche d'emploi.
- Préparer des documents pour la recherche d'un emploi.
- Expérimenter une recherche d'emploi.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Préparation à la recherche d'un emploi

- S'informer des étapes à suivre pour rechercher un emploi.
- Prendre connaissance des sources d'information disponibles au cours de la recherche d'un emploi.
- Prendre connaissance des éléments devant être inscrits dans un curriculum vitæ et une lettre de présentation.
- Déterminer les types d'entreprises pouvant répondre à ses champs d'intérêt.

##### PHASE 2 : Application d'un plan de recherche d'emploi

- Planifier les étapes de sa recherche.
- Rédiger un curriculum vitæ et une lettre de présentation.
- Effectuer les démarches prévues dans son plan de recherche.
- Participer à des mises en situation permettant la simulation d'entrevues avec un employeur ou une employeuse.
- Tenir un journal de bord faisant état des étapes du plan de recherche et des démarches effectuées.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

### **PHASE 3 : Évaluation de ses démarches et des moyens utilisés**

- Analyser l'efficacité de son plan de recherche.
- Présenter, au cours d'une rencontre de groupe ou à l'enseignant ou l'enseignante, les résultats de son évaluation ainsi que le bilan de ses travaux et de ses démarches.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Mettre à la disposition des élèves la documentation nécessaire à la tenue des activités.
- Fournir du soutien aux élèves.
- Animer et encadrer les discussions de groupe.
- Diriger les élèves vers les organismes susceptibles de les aider dans leur démarche.
- Organiser les activités de simulation d'entrevues et faire en sorte que chaque élève tire profit de cette expérience.
- Aider les élèves à s'autoévaluer objectivement et à trouver des moyens de s'améliorer.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :**
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
  - Participe aux discussions de groupe.

- PHASE 2 :**
- Produit un curriculum vitæ et une lettre de présentation.
  - Participe aux activités.
  - Note, dans son journal de bord, les données relatives aux étapes de son plan de recherche et la description des démarches effectuées.

- PHASE 3 :**
- Présente le bilan de son expérience.

---

## MODULE 15 : VENTE DE VOYAGES D'AGRÉMENT

---

Code : 450353

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **vendre des voyages d'agrément**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation et de jeux de rôle.
- Avec le concours d'une personne-ressource jouant le rôle d'une cliente ou d'un client.
- En présence d'une évaluatrice ou d'un évaluateur.
- À l'aide :
  - de brochures et de documents administratifs;
  - de fiches techniques et de manuels de référence.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Consultation de sources de référence variées.
- Qualité de la langue.
- Respect du code d'éthique du métier.
- Respect du cadre juridique régissant la vente de voyages.
- Respect du protocole téléphonique.
- Souci de la satisfaction de la clientèle.
- Application appropriée des techniques de communication et de vente-conseil.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Utilisation judicieuse de l'autoroute électronique.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Concevoir un scénario de présentation.

- Prise en considération du profil de la cliente ou du client.
- Choix de moyens originaux, variés, sollicitant la participation et suscitant l'intérêt.
- Choix de stratégies appropriées aux différents produits :
  - croisières et circuits;
  - forfaits;
  - produits sur mesure.

B. Présenter des produits à la cliente ou au client.

- Respect du plan établi.
- Explication claire de la terminologie utilisée.
- Utilisation pertinente des solutions de rechange.
- Information juste et récente.
- Mise en valeur des caractéristiques des produits en relation avec les besoins exprimés.
- Présentation claire des coûts.
- Dynamisme de la présentation.

C. Confirmer les choix de produits.

- Écoute active de la cliente ou du client et manifestation d'empathie à son égard.
- Clarification des objections.
- Argumentaire pertinent et judicieux.

D. Conclure la vente.

- Choix approprié du moment.
- Explication claire des conditions des fournisseurs.
- Information pertinente quant aux particularités de la destination.
- Perception des sommes requises.
- Consignation minutieuse des données recueillies.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

E. Procéder aux réservations.

- Transmission correcte de la demande.
- Consignation minutieuse des données.
- Communication efficace et précise avec les fournisseurs.
- Transmission aux fournisseurs de la garantie de paiement.
- Obtention d'une confirmation des réservations.

F. Offrir des produits complémentaires.

- Choix approprié des produits.
- Application judicieuse des techniques de vente croisée.

G. Assurer le suivi de la vente.

- Vérification rigoureuse des documents de voyage.
- Explication claire des documents de voyage à la cliente ou au client.
- Planification appropriée des rencontres subséquentes.
- Choix approprié des techniques de fidélisation de la clientèle.

H. Traiter les plaintes.

- Reformulation juste de la plainte.
- Manifestation de tact et de diplomatie.
- Choix d'une solution appropriée.
- Évaluation de la satisfaction de la cliente ou du client.

### CHAMP D'APPLICATION

Voyages d'agrément partout à travers le monde.



---

## MODULE 16 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'ASIE

---

Code : 450364

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des produits de voyage de l'Asie**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - de brochures et de manuels de référence;
  - d'un ordinateur et des logiciels appropriés.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Utilisation judicieuse de l'autoroute électronique.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre déterminé de présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recueillir de l'information spécifique à une destination en Asie.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Pertinence de l'information.
- Utilisation judicieuse des fiches techniques.
- Information juste et complète.
- Classement judicieux de l'information.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |  |  |
|--|--|
| B. Sélectionner des fournisseurs en fonction d'une destination en Asie.                    | <ul style="list-style-type: none"><li>— Relevé exact des fournisseurs.</li><li>— Interprétation juste des brochures des fournisseurs.</li><li>— Comparaison détaillée des produits des fournisseurs.</li><li>— Traitement approprié de l'information recueillie.</li></ul>   |
| C. Informer la clientèle sur les caractéristiques particulières d'une destination en Asie. | <ul style="list-style-type: none"><li>— Planification appropriée de la présentation.</li><li>— Utilisation judicieuse des fiches techniques.</li><li>— Prise en considération des grands événements de l'actualité.</li><li>— Information juste et récente.</li></ul>  |
| D. Informer la clientèle sur les produits propres à une destination en Asie.               | <ul style="list-style-type: none"><li>— Information claire et précise sur :<ul style="list-style-type: none"><li>- les fournisseurs;</li><li>- l'hébergement et le transport local;</li><li>- les produits sur mesure;</li><li>- les voyages à thème;</li><li>- les voyages à caractère sportif.</li></ul></li><li>— Qualité de la présentation.</li><li>— Interprétation correcte des brochures des fournisseurs.</li></ul> |
| E. Préciser les coûts et les modalités de réservation.                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>— Explication claire des tableaux de prix.</li><li>— Présentation claire des conditions des fournisseurs.</li><li>— Estimation juste des coûts réels et des dépenses à prévoir.</li></ul>  |

### CHAMP D'APPLICATION

Produits propres aux destinations touristiques asiatiques suivant les tendances du marché.

---

## MODULE 17 : PRODUITS DE VOYAGE DE L'AFRIQUE ET DE L'OCÉANIE

---

Code : 450373

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **présenter des produits de voyage de l'Afrique et de l'Océanie**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - de brochures et de manuels de référence;
  - d'un ordinateur et des logiciels appropriés.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation d'une méthode structurée de recherche d'information.
- Consultation de sources de référence variées.
- Utilisation judicieuse de l'autoroute électronique.
- Mise à jour régulière des données techniques.
- Respect d'un ordre déterminé de présentation.
- Souci de la précision.
- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Qualité de la langue.
- Utilisation de la terminologie appropriée.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recueillir de l'information spécifique à une destination en Afrique ou en Océanie.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Pertinence de l'information.
- Utilisation judicieuse des fiches techniques.
- Information juste et complète.
- Classement judicieux de l'information.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |   |  |
|---|--|
| B. Sélectionner des fournisseurs en fonction d'une destination en Afrique ou en Océanie.                    | <ul style="list-style-type: none"><li>— Relevé exact des fournisseurs.</li><li>— Interprétation juste des brochures des fournisseurs.</li><li>— Comparaison détaillée des produits des fournisseurs.</li><li>— Traitement approprié de l'information recueillie.</li></ul>   |
| C. Informer la clientèle sur les caractéristiques particulières d'une destination en Afrique ou en Océanie. | <ul style="list-style-type: none"><li>— Utilisation judicieuse des fiches techniques.</li><li>— Information juste et récente.</li><li>— Planification appropriée de la présentation.</li><li>— Traitement efficace des grands événements de l'actualité.</li></ul>   |
| D. Informer la clientèle sur les produits propres à une destination en Afrique ou en Océanie.               | <ul style="list-style-type: none"><li>— Information claire et précise sur :<ul style="list-style-type: none"><li>- les fournisseurs;</li><li>- l'hébergement et le transport local;</li><li>- les produits sur mesure;</li><li>- les voyages à thème;</li><li>- les voyages à caractère sportif.</li></ul></li><li>— Qualité de la présentation.</li></ul> |
| E. Préciser les coûts et les modalités de réservation.  | <ul style="list-style-type: none"><li>— Explication claire des tableaux de prix.</li><li>— Présentation claire des conditions des fournisseurs.</li><li>— Estimation juste des coûts réels et des dépenses à prévoir.</li></ul>  |

### CHAMP D'APPLICATION

Produits propres aux destinations touristiques d'Afrique et d'Océanie suivant les tendances du marché.

---

## MODULE 18 : DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

---

Code : 450383

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **préparer des documents administratifs**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation.
- À l'aide :
  - de formulaires variés;
  - d'un ordinateur et des logiciels appropriés.
- Sans notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Clarté et lisibilité de l'information.
- Qualité de la langue.
- Respect de la séquence des opérations.
- Respect des consignes de l'IATA.
- Respect du cadre juridique régissant la vente de voyages.
- Souci de la précision.
- Utilisation judicieuse de la documentation, des outils de référence et de l'autoroute électronique.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Créer et compléter un dossier-client.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Consignation exacte des renseignements provenant de la clientèle et des fournisseurs.
- Mise à jour assidue du dossier.
- Choix d'une méthode de classement permettant un suivi efficace du dossier.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |  |   |
|--|---|
| B. Remplir des formulaires de demande de passeport ou de visas ainsi que des cartes de touriste avec une cliente ou un client. | <ul style="list-style-type: none"><li>— Explication juste du processus d'obtention des documents.</li><li>— Préparation des formulaires appropriés à la destination.</li></ul>  |
| C. Préparer des bons d'échange.  | <ul style="list-style-type: none"><li>— Choix des formulaires appropriés.</li><li>— Identification claire des fournisseurs.</li><li>— Consignation rigoureuse des données.</li><li>— Mise en évidence des modalités de paiement et des conditions des fournisseurs.</li></ul>                     |
| D. Établir une facture.  | <ul style="list-style-type: none"><li>— Exactitude des données.</li><li>— Calcul exact du montant des achats.</li><li>— Précision du mode de paiement et des conditions des fournisseurs.</li><li>— Prélèvement approprié des sommes requises.</li></ul>  |
| E. Préparer un paiement aux fournisseurs.  | <ul style="list-style-type: none"><li>— Vérification attentive de la facture des fournisseurs.</li><li>— Calcul exact de la commission et des taxes applicables.</li><li>— Remise aux fournisseurs des sommes appropriées.</li><li>— Respect rigoureux des conditions des fournisseurs.</li></ul> |
| F. Préparer un plan de règlement bancaire.   | <ul style="list-style-type: none"><li>— Préparation correcte des documents pertinents.</li><li>— Calcul exact des ventes.</li><li>— Préparation soignée de l'autorisation de règlement relative à un bordereau de ventes.</li></ul>   |

---

## MODULE 19 : SOLLICITATION D'UNE CLIENTÈLE

---

Code : 450392

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **solliciter une clientèle**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir :
  - d'un produit de voyage d'affaires ou d'agrément;
  - d'une banque de données relatives à une clientèle potentielle;
  - de mises en situation;
  - des brochures des fournisseurs;
  - de ses notes de cours.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect du cadre juridique régissant la vente de voyages.
- Respect du code d'éthique du métier.
- Respect du protocole téléphonique.
- Qualité de la langue.
- Respect des techniques de communication.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Déterminer les objectifs de vente pour un produit de voyage.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Étude attentive du marché.
- Détermination précise des lacunes et des opportunités.
- Prise en compte des objectifs généraux de l'agence.
- Prise en considération des activités des concurrents.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE COMPORTEMENT (suite)

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Cibler la clientèle potentielle.

- Choix judicieux de la clientèle-cible en fonction des caractéristiques du produit.
- Détermination précise des caractéristiques de la clientèle.
- Sélection d'un réseau de communication approprié.
- Consignation minutieuse des renseignements.

C. Rédiger un plan d'action.

- Choix des stratégies appropriées.
- Détermination précise des étapes.
- Production d'un plan d'action réaliste.
- Présentation matérielle soignée.

D. Préparer les documents nécessaires à la sollicitation.

- Choix de documents appropriés à la clientèle visée.
- Respect des normes de présentation et des règles de rédaction.
- Manifestation de créativité.
- Présentation attrayante, soignée et professionnelle.
- Documents renfermant une information claire et complète.

E. Établir des contacts avec une clientèle potentielle.

- Choix du moment approprié.
- Respect du protocole téléphonique et des règles de communication verbale ou écrite.
- Communication incitative et convaincante.
- Présentation attrayante du produit.

F. Assurer le suivi des démarches de sollicitation.

- Évaluation juste des résultats obtenus.
- Planification appropriée de la relance de la clientèle potentielle.
- Respect de délais raisonnables.
- Consignation minutieuse des données relatives aux démarches de sollicitation.

### CHAMP D'APPLICATION

Clientèle d'affaires ou d'agrément.

---

## MODULE 20 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

---

Code : 450406

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour **s'intégrer au milieu de travail** en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Se familiariser avec la réalité de l'exercice du métier.
- Intégrer les connaissances, les habiletés, les attitudes et les habitudes acquises durant la formation.
- Prendre conscience des différents changements de perception qu'entraîne un stage en milieu de travail.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

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

- Prendre connaissance de l'information et des modalités relatives au stage.
- Prendre connaissance de l'organisation physique du lieu de stage.

##### PHASE 2 : Participation à des activités en milieu de travail

- Observer le contexte de travail : milieu socio-économique (produits et marché), associations professionnelles, structure de l'entreprise, équipement, évolution technologique, conditions de travail, relations interpersonnelles, santé et sécurité, etc.
- S'intégrer à l'équipe de travail.
- Effectuer différentes tâches professionnelles ou participer à leur exécution.
- Produire un bref rapport de ses observations sur le contexte de travail et sur les principales tâches effectuées dans l'entreprise.
- Tenir un journal de bord faisant état des tâches effectuées au cours du stage.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE SITUATION (suite)

### **PHASE 3 : Comparaison de ses perceptions de départ avec la réalité du milieu de travail**

- Établir des liens entre ses interventions en milieu de travail et les connaissances acquises en cours de formation.
- Discuter de la justesse de sa perception du métier avant et après le stage : milieu de travail, pratiques professionnelles, etc.
- Discuter des conséquences du stage sur le choix d'un emploi (aptitudes, goûts et champs d'intérêt).

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Fournir aux élèves les moyens permettant de favoriser le choix judicieux d'un lieu de stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Favoriser l'observation et l'exécution de tâches professionnelles variées.
- Assurer l'encadrement périodique des élèves.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable au sein de l'entreprise.
- Intervenir efficacement et avec diligence en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges de points de vue ainsi que l'expression de tous les élèves.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

**PHASE 1 :** ■ S'informer sur l'organisation pratique du stage et les responsabilités qui lui sont attribuées.

**PHASE 2 :** ■ Respecte les politiques de l'entreprise concernant les activités qu'on l'autorise à exécuter en tant que stagiaire, les horaires de travail, etc.  
■ Participe à l'exécution des différentes tâches du métier.  
■ Note dans son journal de bord ses observations sur les tâches exécutées.

**PHASE 3 :** ■ Partage avec les autres élèves son expérience en milieu de travail.



**Éducation**

**Québec** 

**17-0308-01**