

Programme d'études professionnelles

5283

Réception en hôtellerie

Secteur
de formation

3

Alimentation
et tourisme

Décroche
tes **rêves**

Québec 

Programme d'études professionnelles

5283

Réception en hôtellerie

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

André Vincent

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

Claire Léveillé

Directrice des projets spéciaux
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Conception et rédaction

Mireille Dame

Enseignante, spécialiste de contenu
Commission scolaire des Laurentides

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des
communications du ministère de l'Éducation

Mise en page et édition

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

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2004–03-01124

ISBN 2-550-42177-9

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2004

Remerciements

La production du présent document a été possible grâce à de nombreux collaborateurs ou collaboratrices des milieux du travail et de l'éducation. Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes.

Milieu du travail

Véronique Audet
Hôtel Le Dauphin, Drummondville

Julie Beauchamp
Hôtel La Sapinière, Val-David

Philippe Bergeron
Hôtel Delta, Montréal

Christian Coutu
Hôtel de l'Institut, Montréal

Louis Delorme
Château Montebello, Montebello

Daniel Duquette
Les Suites Tremblant, Mont-Tremblant

Ginette Gaulin
Centre de plein air Jouvence, Orford

Adèle Girard
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

Philippe Heiny
Le Baluchon, Auberges et Seigneurie Volant,
Saint-Paulin

Johanne Jeuris
Hôtel Le Chantecler, Sainte-Adèle

Karine Lapointe
Hôtel le Chantecler, Sainte-Adèle

Claude Lavoie
Hôtel Dominion 1912, Québec

Jean-François Mallette
Centre international de séjour de Québec, Québec

Sylvain Masse
Château Bromont, Bromont

Roger Michaud
Hôtel Delta Montréal, Montréal

Lyne Poulin
Hôtel Le Président, Sherbrooke

Sylvie Poulin
Château Bonne Entente, Sainte-Foy

Lucie Rivest
Centre des Congrès, Hôtel Le Montagnais
Chicoutimi

Milieu de l'éducation

Michel Barsetti
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Philippe Belleteste
Commission scolaire des Laurentides

Claude Bergon
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Jacques Boissinot
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

Patricia Despaul
Commission scolaire des Laurentides

Diane Gendron
Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Élisabeth Gervais
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

Gloria King
Commission scolaire English Montréal

Louis Legault
Commission scolaire des Laurentides

Monique Legault
Commission scolaire des Draveurs

Samir Mazloum
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Denyse Michaud
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

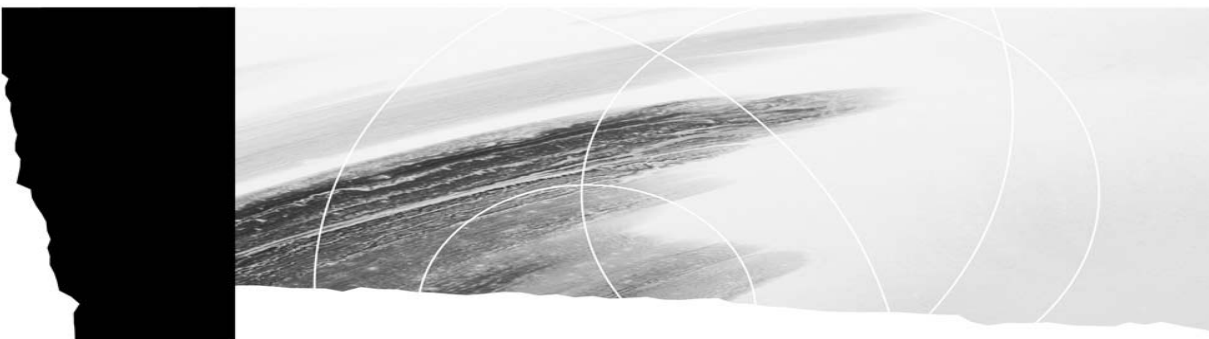
Madeleine Nadeau
Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Michèle Nadeau
Commission scolaire Central Québec

Robert Renaud
Commission scolaire des Premières-Seigneuries

Table des matières

Présentation du programme d'études	1
Vocabulaire	3
Première partie	
Buts du programme.....	9
Intentions éducatives	9
Compétences du programme d'études et matrice	11
Harmonisation	13
Deuxième partie	
Objectifs	
Métier et formation	17
Relations professionnelles	21
Vente de services hôteliers	25
Prise de réservations	29
Opérations liées à la tenue de caisse	33
Intervention en matière de sécurité.....	37
Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	41
Communication en langue seconde.....	47
Logiciel spécialisé en hôtellerie	51
Opérations de la réception dans un environnement informatisé	55
Intégration au milieu de travail	61



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

Pour être admis au programme *Réception en hôtellerie*, il suffit de satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- Pour la personne titulaire d'un diplôme d'études secondaires ou de son équivalent reconnu, aucune condition d'admission supplémentaire n'est requise.

OU

- Pour la personne âgée d'au moins 16 ans au 30 septembre de l'année scolaire au cours de laquelle elle commence sa formation, la condition d'admission suivante s'ajoute : avoir obtenu les unités de 4^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique ou des apprentissages reconnus équivalents.

OU

- Pour la personne âgée d'au moins 18 ans, la réussite du test de développement général est requise comme préalables fonctionnels.

OU

- Pour la personne ayant obtenu les unités de 3^e secondaire en langue d'enseignement, en langue seconde et en mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre, on exige la poursuite, en concomitance avec sa formation professionnelle, de sa formation générale afin d'obtenir les unités qui lui manquent parmi les suivantes : 4^e secondaire en langue d'enseignement, langue seconde et mathématique dans des programmes d'études établis par le ministre.

Présentation du programme d'études

Le curriculum de formation dont est issu ce programme d'études s'appuie sur des responsabilités partagées entre, d'une part, le ministère de l'Éducation qui assume l'élaboration des programmes et des guides de soutien à l'enseignement et, d'autre part, les établissements d'enseignement, qui assurent l'application du programme et l'évaluation. Les programmes comprennent des objectifs obligatoires et, à titre indicatif, des savoirs liés aux compétences.

Les programmes constituent le cadre de référence à l'intérieur duquel les enseignantes et les enseignants sont appelés à exercer leur profession. Ils délimitent leurs interventions pédagogiques en précisant les grandes orientations éducatives à privilégier et les objectifs d'apprentissage à atteindre avec les élèves. La réussite du programme assure à l'élève la qualification nécessaire à l'exercice de son métier en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail, et la teneur de ses apprentissages contribue à lui donner une certaine polyvalence.

La durée du programme est de 735 heures; de ce nombre, 330 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 405 heures, à l'acquisition de compétences générales liées à des activités de travail ou de vie professionnelle. Le programme est divisé en 11 modules dont la durée varie de 30 heures à 120 heures. Cette durée comprend le temps consacré à l'évaluation des apprentissages, aux fins de la sanction des études, et à l'enseignement correctif.

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

Vocabulaire

Programme

Le programme d'études professionnelles est constitué d'un ensemble cohérent de compétences à acquérir; il est formulé par objectifs et, pour des raisons administratives, découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus de l'élève en fonction d'une performance déterminée. Il fait par ailleurs l'objet d'un document pédagogique officiel qui permet à ce titre la reconnaissance de la formation qualifiante aux fins de l'exercice du métier.

Le programme d'études professionnelles comprend des objectifs et un contenu obligatoires. Il présente également, à titre indicatif, des savoirs liés à la compétence qui doivent être enrichis ou adaptés selon les élèves en apprentissage. Dans les différentes rubriques qui le composent sont données des indications aux fins de la sanction des apprentissages¹. Il est traduit en activités d'apprentissage et d'évaluation par les établissements d'enseignement.

Buts du programme

Les buts du programme présentent le résultat recherché au terme de la formation ainsi qu'une description générale du métier visé. Ils présentent, de plus, les quatre buts généraux de la formation professionnelle.

Intentions éducatives

Les intentions éducatives sont des visées pédagogiques qui présentent de grandes orientations à favoriser dans la formation de l'élève en matière d'habiletés intellectuelles ou motrices, d'habitudes de travail ou d'attitudes. Elles touchent généralement des aspects significatifs du développement personnel et professionnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites en ce qui concerne les buts du programme ou les compétences. Les intentions éducatives servent à guider les établissements dans la mise en œuvre du programme.

Compétence

Une compétence est un 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 (connaissances, habiletés de divers domaines, perceptions, attitudes, etc.).

Objectif

L'objectif traduit la partie opérationnelle de la compétence à acquérir selon des exigences précises et en termes pratiques pour l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation. L'objectif est défini en fonction d'un comportement ou d'une situation.

L'objectif traduit également des repères pour les apprentissages, les savoirs liés et les balises, groupés en fonction des éléments de la compétence (objectif de comportement) ou des phases du plan de mise en situation (objectif de situation).

1. Objectif défini en fonction d'un comportement

L'objectif défini en fonction d'un comportement est relativement fermé et il décrit les actions et les résultats attendus de l'élève. Il comprend les cinq composantes suivantes :

- *L'énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux du programme et, dans certains cas, d'autres déterminants.

¹ Les spécifications aux fins de la sanction sont complémentaires au programme d'études professionnelles, mais elles sont présentées dans un autre document. Les critères d'évaluation sont prescriptifs.

- *Les éléments de la compétence*, qui correspondent aux précisions essentielles à la compréhension de la compétence elle-même, caractérisées par des comportements particuliers. Ils évoquent les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.
- *Le contexte de réalisation*, qui correspond à la situation de mise en œuvre de la compétence, au seuil d'entrée sur le marché du travail. Le contexte ne vise pas à décrire la situation d'apprentissage ou d'évaluation.
- *Les critères de performance*, qui définissent des exigences à respecter relativement à chacun des éléments de la compétence, à plusieurs d'entre eux ou à l'ensemble de ces derniers et permettent de porter un jugement rigoureux sur l'acquisition de la compétence. Certains sont donc associés à un élément spécifique et correspondent à des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité, tandis que d'autres sont rattachés à plusieurs éléments et correspondent alors à des indications sur la performance recherchée ou sur la qualité globale du produit ou du service attendu.

L'évaluation des apprentissages porte sur les résultats attendus.

2. Objectif défini en fonction d'une situation

L'objectif défini en fonction d'une situation est relativement ouvert et il décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle l'élève est placé. Les produits et les résultats varient selon les personnes. L'objectif défini en fonction d'une situation comprend les cinq composantes suivantes :

- *L'énoncé de la compétence*, qui résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux du programme et, dans certains cas, d'autres déterminants.
- *Les éléments de la compétence*, qui mettent en évidence les éléments essentiels de la compétence et permettent une meilleure compréhension de celle-ci quant à l'intention poursuivie.
- *Le plan de mise en situation*, qui 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, soit une phase d'information, une phase de réalisation ainsi qu'une phase de synthèse.
- *Les conditions d'encadrement*, qui définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place de façon que les apprentissages soient possibles et que les contextes dans lesquels ils sont réalisés soient toujours les mêmes. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- *Les critères de participation*, qui décrivent les exigences auxquelles doit satisfaire l'élève relativement à la participation aux activités d'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.

L'évaluation des apprentissages porte sur la participation de l'élève aux activités proposées dans le plan de mise en situation.

Savoirs liés

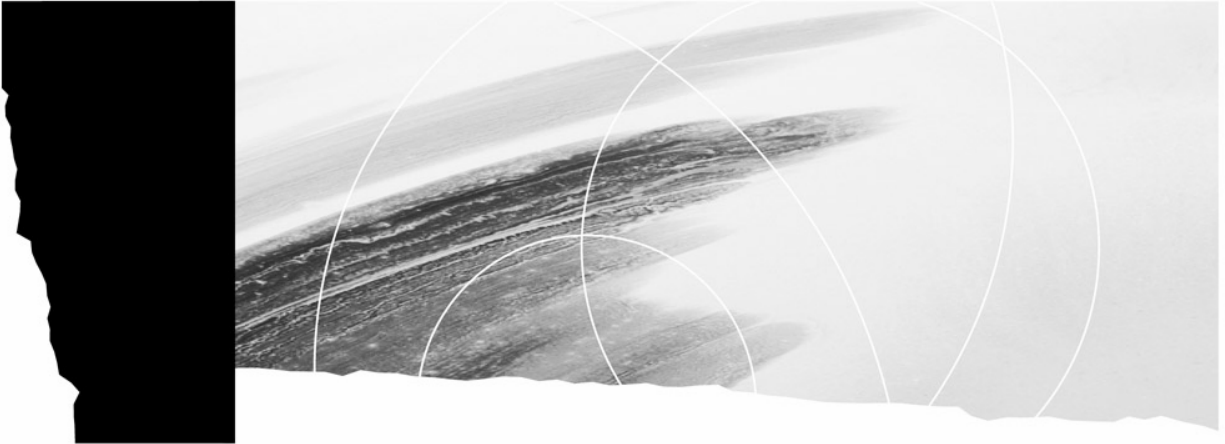
Les savoirs liés à la compétence définissent les apprentissages essentiels et significatifs que l'élève doit faire pour mettre en œuvre et assurer l'évolution de la compétence. Les savoirs liés sont en relation avec le marché du travail et sont accompagnés de balises qui renseignent sur le champ d'application, le niveau de complexité ou le contenu de formation. Ni les savoirs liés, ni les balises n'ont un caractère prescriptif.

Module

Le module est une unité constitutive ou une composante d'un programme d'études. Il comprend un objectif prescriptif et les savoirs liés à la compétence, ces derniers étant présentés à titre indicatif.

Unité

L'unité est un étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme d'études en leur attribuant un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ou d'une attestation; l'unité correspond à quinze heures de formation.



Première partie

Buts du programme

Intentions éducatives

**Compétences du programme d'études
et matrice**

Harmonisation

Buts du programme

Le programme *Réception en hôtellerie* prépare à l'exercice du métier de réceptionniste en hôtellerie.

Les personnes qui exerceront le métier de réceptionniste en hôtellerie devront acquérir les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires pour établir des relations professionnelles avec la clientèle, au téléphone comme en personne, vendre des services hôteliers, prendre des réservations, effectuer des opérations liées à la tenue de caisse et à la vérification de nuit, intervenir en matière de sécurité, communiquer en langue seconde, utiliser un logiciel spécialisé en hôtellerie, assurer le déroulement des opérations de la réception aussi bien dans un environnement non informatisé que dans un environnement informatisé et s'intégrer rapidement au milieu de travail.

Conformément aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme *Réception en hôtellerie* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'un métier, soit :
 - lui permettre dès l'entrée sur le marché du travail, de jouer les rôles, d'exercer les fonctions et d'exécuter les tâches et les activités associées à un métier;
 - lui permettre d'évoluer adéquatement dans un milieu de travail (ce qui implique des connaissances et des habiletés techniques et technologiques en matière de communication, de résolution de problèmes, de prise de décisions, d'éthique, de santé et de sécurité, etc.).
- Favoriser l'intégration de la personne à la vie professionnelle, soit :
 - lui faire connaître le marché du travail en général ainsi que le contexte particulier du métier choisi;
 - lui faire connaître ses droits et responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
 - lui permettre de développer son autonomie ainsi que sa capacité d'apprendre et d'acquérir des méthodes de travail;
 - lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques et aux technologies utilisées;
 - lui permettre de développer sa faculté d'expression, sa créativité, son sens de l'initiative et son esprit d'entreprise;
 - lui permettre d'adopter des attitudes essentielles à son succès professionnel, de développer son sens des responsabilités et de viser l'excellence.
- Assurer la mobilité professionnelle de la personne, soit :
 - lui permettre d'adopter une attitude positive à l'égard des changements;
 - lui permettre de se donner des moyens pour gérer sa carrière, notamment par la sensibilisation à l'entrepreneuriat.

Intentions éducatives

Le programme *Réception en hôtellerie* vise à développer des attitudes et comportements jugés indispensables à l'exercice du métier :

- favoriser l'adoption de méthodes de travail efficaces;
- développer le souci du travail bien fait;
- accroître la qualité de ses contacts avec la clientèle et les collègues de travail;
- susciter le désir d'élargir ses connaissances générales en rapport avec l'exercice du métier.

Compétences du programme d'études et matrice

Liste des compétences

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- Établir des relations professionnelles.
- Vendre des services hôteliers.
- Prendre des réservations.
- Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse.
- Intervenir en matière de sécurité.
- Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé.
- Communiquer en langue seconde.
- Exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie.
- Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé.
- S'intégrer au milieu de travail.

Matrice des compétences

La matrice des compétences met en évidence les relations entre les compétences générales, qui correspondent à des activités de travail ou de vie professionnelle, et les compétences particulières, qui sont propres au métier ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Le tableau est à double entrée : ainsi, la matrice permet de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale et ceux placés à la verticale. Le symbole (Δ) 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. Lorsque les symboles sont noircis, cela indique en outre que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant l'acquisition de compétences particulières. 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 relativement à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre où elles devraient être acquises et sert de point de départ à l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

MATRICE DES COMPÉTENCES															
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES				COMPÉTENCES GÉNÉRALES							PROCESSUS				
				Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	Établir des relations professionnelles	Vendre des services hôteliers	Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse	Intervenir en matière de sécurité	Communiquer en langue seconde	Exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie	Planifier le travail	Accueillir la clientèle	Assurer le service à la clientèle	Effectuer les tâches administratives	
	Numéro de la compétence	Type d'objectif	Durée (h)												
RÉCEPTION EN HÔTELLERIE															
Numéro de la compétence				1	2	3	5	6	8	9					
Type d'objectif				S	C	C	C	C	C	C					
Durée (h)				30	60	30	45	30	120	90					
Prendre des réservations	4	C	30	○	●	●	○	○	○	○	△	▲	▲	▲	
Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement non informatisé	7	C	120	○	●	●	●	●	○		▲	▲	▲	▲	
Assurer le déroulement des opérations de la réception dans un environnement informatisé	10	C	75	○	●	●	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲	
S'intégrer au milieu de travail	11	S	105	●	●	○	○	○	○	○	▲	▲	▲	▲	

Harmonisation

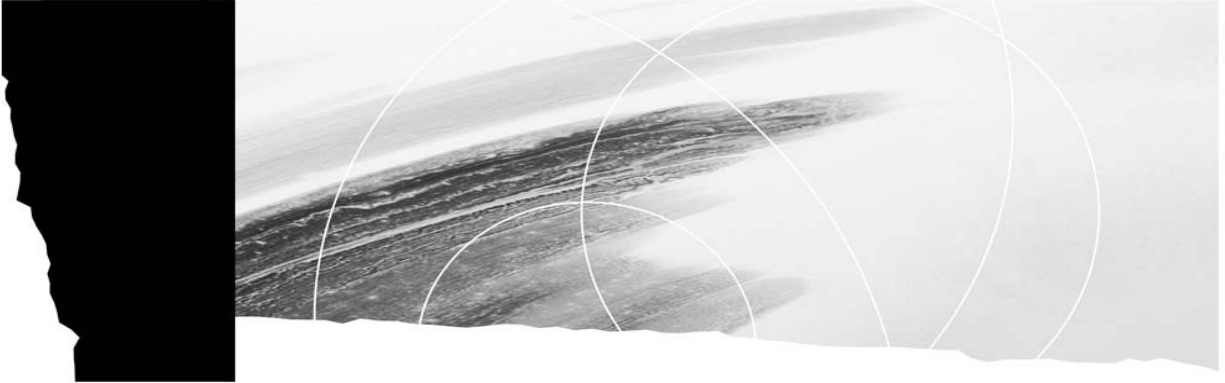
L'harmonisation des programmes d'études professionnelles et techniques est une orientation ministérielle. Elle consiste à établir des similitudes et une continuité entre les programmes d'études du secondaire et ceux du collégial, que ce soit dans un même secteur de formation ou dans des secteurs de formation différents en vue d'éviter la duplication des offres de formation, de reconnaître les compétences acquises et de faciliter les parcours de formation.

L'harmonisation contribue à établir une offre cohérente de formation, en particulier à faire en sorte que les fonctions de travail auxquelles préparent les programmes d'études soient bien identifiées et distinguées. S'il arrive que l'exercice de ces fonctions nécessite l'acquisition de compétences communes, les travaux d'harmonisation permettent de les repérer. Toutefois, même en l'absence de compétences communes, les programmes d'études n'en sont pas moins harmonisés.

L'harmonisation est dite interordres lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'ordres d'enseignement différents, elle est intra-ordre lorsqu'elle porte sur des programmes d'études d'un même ordre d'enseignement elle est intersectorielle lorsqu'elle porte sur des programmes d'études de secteurs de formation différents.

Les travaux menés dans une perspective d'harmonisation des programmes d'études permettent, notamment, et le cas échéant, la mise à jour de leur communauté de compétences. Les compétences partagées par deux programmes d'études ou plus et dont l'acquisition de l'une permet la reconnaissance de l'autre sont dites communes. Des compétences communes ayant le même énoncé et dont toutes les composantes sont le calque l'une de l'autre sont dites identiques; lorsque des compétences communes ne sont pas identiques, mais présentent un niveau de similitude tel qu'elles sont de valeur égale, elles sont dites équivalentes.

Les travaux d'harmonisation réalisés pour le programme *Réception en hôtellerie* n'ont pas permis d'identifier, pour le moment, de compétences communes avec d'autres programmes d'études.



Deuxième partie

Objectifs

Métier et formation	Code :	401622
---------------------	--------	--------

Module 1 Durée 30 h

Objectif de situation

Énoncé de la compétence

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

Éléments de la compétence

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

Plan de mise en situation

Phase d'information

- S'informer sur le secteur de l'hôtellerie : catégories d'établissements et classification, perspectives d'emploi et rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, nouvelles tendances, principaux éléments de l'histoire de l'hôtellerie, industrie touristique.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : fonctionnement des services d'un établissement hôtelier et du service de la réception en particulier, rôles des membres du personnel, tâches et opérations reliées à l'emploi, conditions de travail, critères de sélection, règles de déontologie en hôtellerie.
- S'informer sur le projet de formation : programme d'études, modes d'évaluation, sanction des études.

Phase de réalisation

- Présenter les données recueillies au cours d'une rencontre de groupe et discuter de sa perception du métier : avantages, inconvénients et exigences.
- Discuter de la pertinence du projet de formation par rapport à la situation de travail.

Phase de synthèse

- Produire un rapport dans lequel on doit :
 - préciser ses goûts, ses champs d'intérêt et ses aptitudes au regard du métier;
 - indiquer ses valeurs et ses objectifs professionnels;
 - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses valeurs, ses goûts et aptitudes et ses objectifs professionnels.

Conditions d'encadrement

- Créer un climat favorable à l'épanouissement personnel et à l'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges de points de vue entre les élèves et permettre à chacune et à chacun de s'exprimer.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux types d'établissements hôteliers.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : information sur le métier, programme de formation, normes de compétence.

Critères de participation

Phase d'information

- Recueil des données sur les sujets à traiter.

Phase de réalisation

- Donne son opinion sur les exigences auxquelles il faut satisfaire pour exercer le métier.
- Exprime sa perception du projet de formation.

Phase de synthèse

- Rédige un rapport contenant :
 - 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;
 - la justification de son orientation professionnelle, compte tenu des caractéristiques et des exigences du métier.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend le plan de mise en situation, les savoirs liés aux phases et les balises associées aux savoirs.

Phase d'information

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Situer la compétence dans l'ensemble de la formation. | Raison d'être de la compétence.
Plan de cours.
Liens avec les autres compétences.
Intentions pédagogiques. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Adopter une méthode de travail. | Méthodes de recueil et de notation d'information. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître les principales règles permettant de discuter en groupe. | Règles de discussion en groupe.
Avantages à communiquer son point de vue et à écouter celui des autres. |

Métier et formation	Code :	401622
---------------------	--------	--------

• S'informer sur les caractéristiques du marché du travail dans le secteur de l'hôtellerie.	Principaux éléments de l'histoire de l'hôtellerie. Place de l'hôtellerie dans l'industrie touristique. Organisation du secteur de l'hôtellerie au Québec. Perspectives d'avenir et nouvelles tendances.
• S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.	Organisation-type d'un hôtel et d'une réception. Conditions de travail dans divers milieux. Droits et responsabilités. Principaux critères d'embauche. Règles de déontologie en hôtellerie.
• S'informer sur le projet de formation.	Nature, fonction et contenu du programme d'études (DEP). Modes d'évaluation et sanction des études. Distinction entre module de situation et module de comportement. Possibilités de formation continue (DEC, etc.).
Phase de réalisation	
• Faire part de ses premières réactions face au métier et à la formation.	Présentation de sa perception du métier. Premières impressions en ce qui a trait au métier. Pertinence du programme de formation au regard de la situation de travail.
Phase de synthèse	
• Rédiger un rapport.	Précision de ses aptitudes, de ses champs d'intérêt, de ses valeurs et de ses objectifs professionnels. Comparaison entre les caractéristiques et les exigences du métier et ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt. Raisons qui motivent son choix d'orientation professionnelle. Importance de l'honnêteté et de l'objectivité durant la démarche.

Relations professionnelles	Code :	401634
----------------------------	--------	--------

Module 2 Durée 60 h

Objectif de comportement

Énoncé de la compétence

Établir des relations professionnelles.

Contexte de réalisation

- À partir de mises en situation.
- Avec des appareils de télécommunication et des formulaires.

Éléments de la compétence

Critères de performance

1 Interagir au sein d'une équipe de travail.

- Détermination judicieuse de l'information à transmettre aux collègues de travail.
- Utilisation du moyen de communication adéquat.
- Prise en compte des limites de son intervention.
- Adoption d'attitudes et de comportements de collaboration.

2 Traiter les appels téléphoniques.

- Interprétation juste du but de l'appel.
- Respect du protocole téléphonique :
 - utilisation appropriée des formules d'usage;
 - utilisation de formules de politesse appropriées à la situation.
- Acheminement approprié des appels, le cas échéant.
- Qualité des messages écrits :
 - information précise et complète;
 - messages exempts de fautes;
 - clarté et lisibilité de l'écriture.
- Traitement approprié d'une demande de réveil.
- Gestion efficace de la durée de la communication.

3 Traiter les plaintes.

- Interprétation juste de la situation.
- Respect de l'opinion de la clientèle.
- Création d'un climat de confiance.
- Démonstration d'empathie.
- Offre de solutions appropriées.
- Vérification systématique du degré de satisfaction de la clientèle.
- Suivi approprié auprès des services concernés, le cas échéant.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des standards de service de l'établissement.
- Application rigoureuse des techniques de communication.
- Utilisation appropriée de la terminologie particulière au milieu de travail.
- Manifestation de sa capacité d'adaptation aux différentes situations de communication.
- Application des règles de déontologie en hôtellerie.
- Démonstration de sa capacité à travailler sous pression.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Interagir au sein d'une équipe de travail

- Transmettre de l'information aux collègues de travail. Information susceptible d'être transmise par les réceptionnistes.
Moyens de communication utilisés par les réceptionnistes.
- Participer à des activités de travail d'équipe. Attitudes et comportements facilitant le travail d'équipe.
Distribution et partage des tâches dans une équipe de travail.
Application des règles et des techniques de communication propres au travail d'équipe.

2 Traiter les appels téléphoniques

- Utiliser les principaux outils de référence. Annuaires téléphoniques.
Outils utilisés par l'établissement.
- Répondre à des appels téléphoniques. Attitudes et comportements nécessaires au traitement efficace des appels téléphoniques.
Modalités de fonctionnement d'un système téléphonique d'hôtel.
Principaux types d'appels à traiter à la réception : externe, interne, réveils.
Techniques de communication, règles et formules d'usage du protocole téléphonique.

Relations professionnelles	Code :	401634
----------------------------	--------	--------

- Prendre des messages en note.

Étapes à suivre et éléments à noter lors de la prise en note d'un message.
Formules d'usage visant à poser des questions, confirmer les détails et mettre fin à l'appel.
Règles d'écriture et abréviations d'usage.

3 Traiter les plaintes

- Communiquer en situation de plainte.

Attitudes et comportements nécessaires au traitement efficace des plaintes.
Principales étapes menant au règlement d'une plainte.
Types de plaintes et principales solutions généralement mises à la disposition des réceptionnistes.
Formules d'usage visant à proposer des solutions et à vérifier la satisfaction de la clientèle.

- Effectuer le suivi.

Types et moyens de suivi.
Éléments à noter lors de la prise en note de la plainte dans le journal de bord.

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître l'impact de la communication sur le déroulement des opérations de l'établissement.
- Utiliser des techniques de communication.
- S'adapter à des situations particulières.

Importance des contacts avec la clientèle en ce qui a trait à la qualité du langage.
Situations possibles en rapport avec le séjour des clientes et des clients.
Règles de déontologie en hôtellerie en ce qui a trait à la communication.

Processus de communication.
Principaux styles de communication.
Approches à utiliser en fonction des situations de communication.

Situations de communication difficiles.
Fréquence ou répétition des plaintes.
Marge de manœuvre limitée en ce qui concerne le traitement des plaintes.

Module 3 Durée 30 h

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

Vendre des services hôteliers.

Contexte de réalisation

- À partir de directives et de mises en situation.
- À l'aide de documents d'information.
- Chambres et forfaits, activités sportives et récréatives et autres services hôteliers.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Prendre connaissance des services offerts par l'établissement.

- Collecte méthodique et complète de l'information.
- Exactitude des renseignements recueillis.
- Prise en compte des services offerts par la concurrence.
- Comparaison judicieuse avec les services offerts par la concurrence.

2 Cibler les besoins de la clientèle.

- Création d'un climat de confiance.
- Pertinence des questions posées.
- Qualité de l'écoute.
- Interprétation juste des besoins exprimés.
- Application des techniques de reformulation.

3 Proposer des services hôteliers.

- Prise en considération des besoins exprimés par la clientèle.
- Pertinence des services hôteliers offerts.
- Qualité de la présentation :
 - clarté;
 - précision;
 - dynamisme;
 - structure.
- Traitement efficace des objections.

4 Conclure une vente.

- Interprétation juste des signes verbaux et non verbaux.
- Application judicieuse d'une méthode de conclusion.
- Respect des contraintes exprimées par la clientèle.
- Prise de congé appropriée.

5 Assurer un suivi après-vente.

- Actualisation pertinente de la documentation, s'il y a lieu.
- Suivi approprié auprès des personnes ou des services concernés.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Approche adaptée à la clientèle.
- Qualité de la communication.
- Respect des règles de courtoisie.
- Respect des politiques et des règlements de l'établissement.
- Respect des règles de déontologie en hôtellerie.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Prendre connaissance des services offerts par l'établissement

- S'informer sur l'établissement et les services disponibles. Emplacement de l'établissement, types et catégories de services.
Caractéristiques des services hôteliers offerts et de la région environnante.
- Reconnaître les services offerts par la concurrence. Types, catégories et caractéristiques des services des concurrents tels que définis par l'établissement.
- Traiter l'information. Comparaison des avantages et des inconvénients au regard de la concurrence.
Description des points forts de l'établissement.

2 Cibler les besoins de la clientèle

- Distinguer les différents types de clientes ou de clients. Caractéristiques et besoins des principaux types de clients.
Psychologie du consommateur et approches à utiliser.
- Questionner la clientèle. Moyens d'établir une relation de confiance.
Adaptation des techniques de communication à un contexte de vente.
Importance d'établir des liens entre les besoins de la clientèle et les services à offrir.

3 Proposer des services

- Offrir des services correspondant aux besoins de la clientèle. Caractéristiques d'une présentation efficace.
Stratégies de présentation et techniques de mise en valeur des services proposés.
Moyens de dynamiser l'entretien.

Vente de services hôteliers	Code :	401642
-----------------------------	--------	--------

- Traiter les objections.

Attitudes à adopter face aux objections.
Types d'objections.
Techniques de clarification des objections et stratégies de réponses aux objections.

4 Conclure une vente

- Appliquer une méthode de conclusion de la vente.

Attitudes à adopter au moment de conclure la vente.
Signes verbaux et non verbaux indiquant le désir d'acheter.
Essais et méthodes de conclusions.

5 Assurer un suivi après-vente

- Déterminer le suivi à effectuer.

Types et moyens de suivi.
Services internes et externes à contacter en fonction de la vente.

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître l'importance de la fonction de vente à la réception.

Exigences des employeurs en ce qui a trait aux situations de vente à la réception.
Particularités de la vente de services.
Étapes du cycle de vente.
Champs d'application : chambres, forfaits, activités sportives et récréatives, autres services hôteliers.

- Adopter les attitudes et les comportements nécessaires à la vente.

Qualités à développer : motivation, dynamisme, flexibilité, capacité d'auto évaluation de ses performances, capacité d'adaptation de son approche de communication avec la clientèle.
Importance de susciter l'intérêt de la clientèle et d'utiliser un niveau de langage professionnel.
Nécessité de mettre à jour ses connaissances.

- S'adapter à des conditions particulières.

Situations de communication difficiles : complexité des services à vendre, environnement de travail, délais d'exécution limités.

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

Prendre des réservations.

Contexte de réalisation

- À partir de directives et de mises en situation.
- À l'aide de fiches de réservation; d'un calendrier de réservation; de listes de tarifs et de documents d'information.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Interpréter la demande.

- Identification précise des besoins.
- Qualité de l'écoute.
- Application judicieuse des techniques de communication.

2 Vérifier les disponibilités.

- Détermination exacte :
 - du nombre de chambres disponibles;
 - des types de chambres disponibles.

3 Informer la clientèle.

- Application efficace des techniques de vente.
- Prise en considération des caractéristiques socioculturelles de la clientèle.
- Description détaillée des services proposés.
- Exactitude de l'information sur les tarifs.
- Explication précise des politiques de garantie et d'annulation des réservations.

4 Traiter la demande.

- Ouverture appropriée d'un dossier :
 - de réservation individuelle;
 - de réservation de groupe;
 - de réservation effectuée par une agence de voyage, un bureau de tourisme ou tout autre fournisseur.
- Consignation précise, exacte et lisible :
 - des dates de séjour;
 - des coordonnées de la clientèle;
 - des services hôteliers réservés;
 - des demandes spéciales;
 - de la garantie de paiement.
- Traitement approprié des modifications et des annulations de réservations :
 - interprétation juste de la demande de modification;
 - consignation précise des modifications ou de l'annulation.

5 Assurer le suivi du dossier.

- Mise à jour complète et exacte :
 - du calendrier de réservations;
 - des prévisions d'occupation;
 - des listes d'attente.
- Classement ordonné des fiches de réservation.
- Exactitude des documents :
 - relatifs aux réservations individuelles;
 - relatifs aux réservations de groupe.
- Transmission appropriée de l'information aux services concernés.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des politiques de l'établissement.
- Respect de la législation régissant les réservations hôtelières.
- Respect des règles de courtoisie.
- Respect des règles de déontologie en hôtellerie.
- Souci du détail.
- Respect des délais d'exécution.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Interpréter la demande

- Établir les besoins de la clientèle.

Techniques de recueil de l'information essentielle.
Application des techniques de communication et des règles de protocole téléphonique.

2 Vérifier les disponibilités

- Distinguer les types de chambres.
- Distinguer les types de réservations.
- Interpréter un calendrier de réservations.

Terminologie et caractéristiques relatives aux catégories de chambres et à l'occupation des chambres.

Types et caractéristiques des réservations garanties et non garanties, individuelles et de groupes.

Moyens d'identification des chambres disponibles et des solutions de remplacement.
Types de calendriers et méthodes de blocage des chambres.
Lien entre les besoins exprimés lors de la demande et les chambres disponibles.

3 Informer la clientèle

- Distinguer les différentes politiques de gestion des tarifs. Types de tarifs et de forfaits associés aux divers types de clientèles.
Notions de gestion des revenus (« yield management »).
Importance de respecter les politiques de l'établissement en matière de tarification.
- Proposer des services. Explications des services hôteliers ou connexes disponibles, des politiques de garantie et d'annulation, des restrictions applicables.
Formules d'usage utilisées pour fournir des explications.
Application des techniques de vente en ce qui concerne la présentation et le traitement des objections.
- Consentir un tarif. Méthodes d'interprétation des grilles de tarifs et de détermination des tarifs applicables.
Façons d'expliquer le détail des frais.

4 Traiter la demande

- Prendre en note une réservation. Étapes d'une prise de réservation.
Informations nécessaires à la prise des réservations individuelles, de groupes, faites par l'intermédiaire de fournisseurs.
Règles d'écriture lors de la consignation manuelle.
Méthodes de conclusion de l'entretien.
- Traiter les cas spéciaux. Demandes spéciales.
Méthodes de traitement des certificats-cadeaux, des listes d'attente, des réservations en période de survente, etc.
- Modifier ou annuler une réservation. Étapes reliées à la modification ou à l'annulation d'une réservation.
Attitudes à adopter.

5 Assurer le suivi du dossier

- Effectuer le suivi. Méthodes de mises à jour du calendrier de réservation et des prévisions d'occupation.
Méthodes de confirmation et systèmes de classement.
Saisie de données relatives aux réservations de groupes.
Services internes et externes à contacter en fonction des services réservés.

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître l'importance de la prise de réservation au regard du travail à la réception.
Fonctionnement d'un service de réservation et interaction avec les autres services de l'hôtel.
Processus de réservation, formulaires et documents utilisés.
Caractéristiques des différents modes de réservation.
Législation hôtelière.
- S'assurer de la qualité de son travail.
Attitudes et comportements professionnels.
Impact des erreurs sur le travail à la réception et dans tous les services de l'hôtel.
Importance d'appliquer les techniques de communication et de vente lors de la prise de réservation.
- S'adapter à des situations difficiles.
Complexité des politiques de tarification, fréquence des situations de survente, délais d'exécution limités.
Modifications complexes à apporter au calendrier de réservations.

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

Effectuer des opérations liées à la tenue de caisse.

Contexte de réalisation

- À partir de directives et de mises en situation.
- Avec un fonds de caisse; une calculatrice et un lecteur de cartes de crédit.
- À l'aide de formulaires.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Vérifier le fonds de caisse.

- Calcul précis du montant de la caisse.
- Inscription exacte du montant sur le formulaire approprié.
- Approvisionnement approprié en monnaie et petites coupures, le cas échéant.
- Détection de la contrefaçon.
- Manipulation appropriée de la monnaie et des billets de banque.

2 Changer des devises étrangères.

- Vérification systématique du taux de change en vigueur.
- Application correcte de la méthode de conversion des devises.
- Exactitude des calculs.
- Enregistrement exact de la transaction.
- Utilisation appropriée des pièces justificatives.
- Manipulation appropriée de la monnaie et des billets de banque.

3 Calculer et enregistrer des frais.

- Exactitude des calculs.
- Utilisation appropriée des pièces justificatives.
- Inscription précise et lisible :
 - des frais;
 - des taxes applicables;
 - des paiements;
 - des acomptes;
 - des déboursés;
 - des transferts.
- Vérification minutieuse de la note d'hôtel :
 - présence de tous les éléments;
 - application de la formule de vérification.
- Classement ordonné des pièces justificatives.

- 4 Percevoir des paiements.
- Encaissement exact selon le mode de paiement.
 - Manipulation appropriée de la monnaie et des billets de banque.
 - Respect des techniques de communication à l'occasion de situations problématiques.
- 5 Concilier les comptes de la caisse.
- Vérification judicieuse des transactions effectuées durant le quart de travail :
 - repérage systématique des erreurs;
 - correction appropriée des erreurs.
 - Préparation correcte du dépôt interne.
 - Remise du fonds de caisse au montant initial.
 - Exactitude des rapports.
- 6 Effectuer des opérations liées à la vérification de nuit.
- Vérification systématique des transactions effectuées durant la journée à la réception.
 - Conciliation des notes d'hôtel avec les pièces justificatives.
 - Enregistrement approprié des frais de séjour :
 - exactitude de l'enregistrement;
 - conformité des frais aux tarifs en vigueur.
 - Vérification rigoureuse des limites de crédit de la clientèle.
 - Conciliation correcte:
 - des comptes des caisses des différents points de vente de l'établissement;
 - des comptes de la caisse de la réception.
 - Préparation correcte du rapport journalier des revenus.
 - Exactitude des documents émis relativement aux opérations monétaires.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de déontologie en hôtellerie.
- Respect des procédures de l'établissement.
- Travail méthodique.
- Souci du détail.
- Absence d'erreurs.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Vérifier le fonds de caisse

- Calculer le montant de la caisse.

Modes de fonctionnement selon l'entreprise.
Règles de base de manipulation de la monnaie et des billets de banque.
Étapes à suivre pour le calcul de la caisse.

2 Changer des devises étrangères

- Convertir l'argent en devises étrangères.

Politiques d'entreprise.
Lecture et interprétation des taux de change en vigueur dans les entreprises et dans les institutions financières.
Modes de traitement et de contrôle des sommes remises ou perçues.
Calculs de conversion et écriture des transactions.

3 Calculer et enregistrer des frais

- Calculer des frais.
- Traiter des acomptes.
- Inscrire des transactions sur les notes d'hôtel.

Méthodes de calcul : frais de chambres et autres
Utilisation des pièces justificatives.

Méthodes d'enregistrement des acomptes.
Transferts des acomptes à l'arrivée de la clientèle.
Politiques de traitement des acomptes en cas d'annulation.

Importance de la lisibilité des écritures.
Méthodes de vérification des calculs.
Contrôle et classement des pièces justificatives.

4 Percevoir des paiements

- Encaisser des paiements.

Modes de paiement acceptés dans les établissements et procédures à suivre.
Méthodes de remise de monnaie.
Utilisation d'appareils : cartes de crédit ou de débit.
Attitudes à adopter en situation difficile.

5 Concilier les comptes de la caisse

- Vérifier les transactions effectuées durant le quart de travail.
- Préparer un dépôt interne.

Méthodes de vérification et formulaires utilisés.
Méthodes de repérage et de correction des erreurs.
Types de rapports à produire ou de formulaires à compléter.

Étapes de préparation d'un dépôt interne.
Vérification du fonds de caisse.

6 Effectuer des opérations liées à la vérification de nuit

- Vérifier les transactions effectuées durant la journée.
- Effectuer les tâches reliées à la vérification de nuit.

Principes de la vérification de nuit et procédures à suivre.
Méthodes de conciliation des comptes.

Méthodes de vérification et d'enregistrement des frais de séjour.
Méthodes de vérification des limites de crédit de la clientèle.
Préparation des documents et rapports à émettre relativement aux opérations.

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître les opérations commerciales effectuées à la réception.
- Reconnaître l'importance de la qualité de son travail en tenue de caisse.
- Résoudre des difficultés.

Tâches liées à la tenue de caisse à la réception.
Interactions de la réception avec les points de vente de l'hôtel.
Éléments de la comptabilité à la réception : formulaires, documents et appareils utilisés.
Processus de facturation.
Règles d'écriture des transactions.
Législation hôtelière.

Méthodologie de travail et impact des erreurs sur le travail à la réception et dans tous les services de l'hôtel.
Règles de déontologie professionnelle en ce qui concerne la confidentialité des transactions commerciales.

Problèmes de conciliation à la fin d'un quart de travail ou d'une journée.

Module 6 Durée 30 h

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

Intervenir en matière de sécurité.

Contexte de réalisation

- À partir de directives et de mises en situation.
- À l'aide de documents d'information.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Prendre des décisions.

- Collecte complète de l'information.
- Choix judicieux du moyen d'intervention en fonction de la situation:
 - vol;
 - incendie;
 - émanations de gaz;
 - blessures physiques, etc.
- Prise en compte du plan d'urgence s'il y a lieu.

2 Aviser les autorités concernées.

- Description exacte de la situation.
- Transmission rapide et précise de l'information relative :
 - à l'emplacement de la situation d'urgence;
 - à l'accès à l'édifice;
 - au trajet à emprunter.

3 Appliquer des techniques de premiers soins.

- Évaluation juste de la situation.
- Pertinence de l'intervention au regard des priorités à accorder.
- Respect des étapes d'intervention.

4 Informer la clientèle.

- Précision et exactitude des instructions transmises.
- Utilisation de termes simples et compréhensibles.
- Création d'un climat de confiance.

5 Consigner l'information.

- Sélection judicieuse de l'information à consigner.
- Consignation claire, lisible et exacte des événements.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Manifestation de calme et de sang-froid.
- Respect des politiques d'entreprise.
- Rapidité de l'intervention.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Prendre des décisions

- Évaluer la situation. Information nécessaire à la prise de décision.
Sources possibles d'information.
- Choisir un moyen d'intervention. Moyens et procédures d'intervention possibles selon le type de situation.
Plans d'urgence.
Politiques et règlements d'entreprises.

2 Aviser les autorités concernées

- Déterminer l'information à transmettre aux autorités concernées. Information susceptible d'être transmise.
Intervenants possibles : policiers, pompiers, ambulanciers, etc.
- Communiquer avec les services publics d'urgence. Façons de transmettre l'information.
Comportements à adopter en attente des autorités.
Impact de la communication sur la résolution efficace de la situation.

3 Appliquer des techniques de premiers soins

- Reconnaître l'importance de la situation. Méthodes d'évaluation de la situation.
Techniques et types d'interventions selon la situation.
Priorités à accorder.
- Intervenir en matière de premiers soins. Étapes et principes d'action en cas de blessures mineures et de blessures graves.
Utilisation des principaux éléments d'une trousse de premiers soins.

4 Informer la clientèle

- Déterminer l'information à transmettre à la clientèle. Information susceptible d'être transmise à la clientèle.
- Communiquer avec la clientèle en situation d'urgence. Attitudes et comportements facilitant la communication en situation d'urgence.
Principales manifestations du comportement d'un individu en situation de stress.
Approches à utiliser.
Techniques de formulation des renseignements.

5 Consigner l'information

- Noter l'information au journal de bord.

Éléments essentiels à la prise en note de la situation dans le journal de bord.
Importance de l'exactitude, de la clarté et de la lisibilité des renseignements consignés.

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître l'importance d'intervenir lors de situations d'urgence.

Situations d'urgence possibles.
Rôle de la réception et des autres employés de l'établissement.
Importance de reconnaître les limites de ses interventions.
Impacts éventuels du manque de rapidité de l'intervention.
Attitudes et comportements à adopter.

- Reconnaître l'importance de respecter la législation relative à la sécurité.

Législation et règlements relatifs à la sécurité et aux situations d'urgence.

- S'adapter à des situations particulières.

Situations possibles : clientèle de langue étrangère, absence de superviseurs, panique, etc.

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

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

Contexte de réalisation

- À partir de mises en situation.
- Avec un fonds de caisse; une calculatrice; un lecteur de cartes de crédit et un télécopieur.
- À l'aide de formulaires et de documents d'information.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Commencer un quart de travail.

- Aménagement fonctionnel du poste de travail :
 - vérification du bon fonctionnement des outils de travail;
 - disposition appropriée des outils de travail;
 - démarche judicieuse en vue d'obtenir le matériel manquant.
- Lecture complète du journal de bord.
- Vérification appropriée :
 - du fonds de caisse;
 - de l'état d'occupation de l'établissement;
 - de l'inventaire des clés.

2 Préparer les arrivées.

- Préparation correcte du registre journalier :
 - détermination juste du nombre d'unités disponibles;
 - attribution judicieuse des chambres en fonction des exigences exprimées au moment de la réservation.
- Précision des listes d'attribution des chambres.
- Transmission appropriée de l'information aux services concernés.
- Exactitude des renseignements transmis.
- Préparation adéquate de toutes les fiches d'inscription et de toutes les clés.
- Classement approprié des documents d'arrivée.

- | | |
|--|--|
| 3 Compléter les modalités d'inscription de la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Application rigoureuse des techniques d'accueil.• Application efficace des techniques de vente.• Application correcte des procédures d'inscription :<ul style="list-style-type: none">– détermination exacte du mode de paiement;– encaissement approprié de l'acompte, le cas échéant;– formulation claire et précise de l'information relative aux services offerts par l'établissement;– explication claire de l'emplacement de la chambre et remise de la clé. |
| 4 Tenir à jour la note d'hôtel. | <ul style="list-style-type: none">• Application correcte du processus de facturation.• Vérification systématique de l'exactitude des écritures effectuées.• Vérification précise des limites de crédit de la clientèle inscrite.• Classement ordonné des pièces justificatives. |
| 5 Effectuer des tâches administratives. | <ul style="list-style-type: none">• Vérification rigoureuse et classement ordonné des fiches d'inscription et des garanties de paiement.• Respect des méthodes d'expédition, de réception et de suivi du courrier traditionnel.• Respect de la marche à suivre pour la transmission et la récupération des télécopies.• Application exacte des procédures relatives :<ul style="list-style-type: none">– aux objets perdus ou volés;– aux coffrets de sûreté. |
| 6 Traiter les demandes de réservation. | <ul style="list-style-type: none">• Application efficace des techniques de vente.• Respect des procédures de réservation. |
| 7 Informer la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation juste des besoins de la clientèle.• Utilisation judicieuse des sources de référence.• Description exacte et précise :<ul style="list-style-type: none">– des caractéristiques de la région;– des activités et forfaits disponibles;– des événements spéciaux.• Orientation appropriée de la clientèle vers un lieu géographique :<ul style="list-style-type: none">– interprétation correcte des cartes routières;– évaluation juste de la durée du déplacement;– information exacte concernant les moyens de transport disponibles.• Réponse concise et claire aux demandes d'information relative :<ul style="list-style-type: none">– aux événements marquants de l'histoire du Québec;– aux us et coutumes de la société québécoise. |

8 Traiter les départs de la clientèle.

- Utilisation judicieuse des formules d'accueil.
- Traitement approprié de la plainte ou du commentaire.
- Confirmation précise du solde à payer.
- Explication détaillée des frais engagés.
- Traitement approprié du paiement :
 - vérification du mode de paiement;
 - enregistrement de la transaction en fonction du mode de paiement;
 - perception correcte, selon le mode de paiement.
- Mise à jour systématique de l'état d'occupation de l'établissement.

9 Terminer un quart de travail.

- Application rigoureuse des méthodes :
 - de conciliation des comptes de caisse;
 - de vérification de nuit, le cas échéant.
- Préparation correcte du dépôt interne.
- Notation appropriée des événements dans le journal de bord :
 - clarté et exactitude de l'information;
 - lisibilité de l'écriture;
 - qualité de la langue écrite.
- Mise à jour précise et complète de l'état d'occupation de l'établissement.
- Transmission appropriée de l'information aux services concernés.
- Exactitude des renseignements transmis.
- Rangement approprié du poste de travail.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect des règles de déontologie en hôtellerie.
- Respect des règles d'ergonomie.
- Conformité des opérations à la législation hôtelière.
- Pertinence des interventions en matière de sécurité.
- Utilisation appropriée de l'équipement de bureau.
- Souci du détail.
- Sens de l'organisation.
- Manifestation de sa capacité à gérer le stress.
- Respect des délais d'exécution.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Commencer un quart de travail

- Préparer son poste de travail.

Matériel et outils nécessaires : utilité, fonctionnement, vérification et prise d'inventaire.
Disposition du poste de travail dans le respect des règles d'ergonomie.
Méthodes de classement et de contrôle des clés.

- Déterminer le travail à effectuer.

Sources possibles de renseignements.
Types d'activités à réaliser ou à coordonner.

2 Préparer les arrivées

- Préparer le registre journalier.

Terminologie utilisée pour décrire l'état des chambres.
Méthodes de vérification de l'état des chambres et du nombre de chambres disponibles.
Méthodes de vérification des réservations du jour.

- Procéder à l'attribution des chambres.

Politiques d'attribution des chambres, selon l'établissement.
Règles d'usage d'attribution des chambres.
Préparation de listes d'attribution.

- Réaliser les activités de pré-inscription.

Méthodes de pré-inscription de la clientèle individuelle et de groupe.
Types de documents d'arrivée et systèmes de classement.

- Acheminer des renseignements concernant les arrivées.

Types de renseignements à acheminer.
Moyens d'acheminement des renseignements.
Services concernés par les arrivées.

3 Compléter les modalités d'inscription de la clientèle

- Inscrire la clientèle.

Protocole d'accueil et procédures d'inscription des divers types de clientèles.
Particularités des besoins des diverses clientèles en hôtellerie.
Techniques de vente de services additionnels, de chambres de qualité supérieure, etc.

Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	Code :	401688
--	--------	--------

Effectuer le suivi interne.	Méthodes de mise à jour et système de classement des documents. Méthodes de vérification des garanties de paiement. Communication inter-services.
4 Tenir à jour la note d'hôtel	
Facturer les frais engagés par la clientèle inscrite.	Application du processus de facturation des frais.
Vérifier les limites de crédit de la clientèle inscrite.	Méthodes de vérification et principales actions à entreprendre en cas de dépassement de la limite de crédit. Attitudes et comportements propres à la situation.
5 Effectuer des tâches administratives	
Vérifier le registre de la clientèle inscrite.	Utilité, méthodes et fréquence des vérifications. Actions à entreprendre en cas de disparité.
Effectuer des tâches de tenue de bureau.	Équipement utilisé et fonctionnement. Méthodes utilisées pour le traitement du courrier, des photocopies et des télécopies.
Appliquer des procédures relatives à la sécurité des effets personnels de la clientèle.	Méthodes de traitement des objets perdus, trouvés et volés dans un hôtel. Procédures relatives aux coffres de sûreté. Législation hôtelière applicable.
6 Traiter les demandes de réservations	
Prendre des réservations.	Application des procédures de prise de réservation et des techniques de vente.
Effectuer le suivi.	Application des méthodes de classement. Communication inter-services ou avec des fournisseurs de services.
7 Informer la clientèle	
Utiliser les sources d'information disponibles.	Outils de référence disponibles et leur utilisation.
Orienter la clientèle vers un lieu géographique.	Lecture et interprétation des cartes routières. Situation géographique des principaux attraits touristiques. Façons efficaces d'expliquer un trajet.
Renseigner la clientèle sur les services touristiques de la région.	Caractéristiques des produits et services disponibles dans la région. Formules d'usage. Importance de mettre à jour ses connaissances.

Opérations de la réception dans un environnement non informatisé	Code :	401688
--	--------	--------

- Répondre aux demandes d'information sur la province.
- Types de demandes provenant de la clientèle étrangère.
Événements marquants de l'histoire du Québec, us et coutumes de la société québécoise, grands centres du Québec.
Importance de faire preuve de tact, d'objectivité et de diplomatie.

8 Traiter les départs de la clientèle

- Appliquer des procédures de départ.
- Formules d'usage utilisées pour vérifier la satisfaction de la clientèle.
Méthodes de traitement des commentaires de la clientèle.
Procédures de départ de la clientèle individuelle et de la clientèle de groupe.
Attitudes à adopter lors de contestation des frais et d'autorisation refusée.
- Effectuer le suivi interne.
- Méthodes de classement des documents.
Tâches consécutives aux départs.

9 Terminer un quart de travail

- Procéder à la fermeture de la caisse.
- Application des méthodes de conciliation des comptes de la caisse, des procédures de vérification de nuit et des méthodes de préparation d'un dépôt interne.
- Effectuer le suivi interne.
- Nature des suivis à effectuer et documents à mettre à jour.
Procédures de changement de quart de travail.
- Ranger son poste de travail.
- Vérification du matériel et méthodes d'approvisionnement.
Importance de la propreté du poste de travail.

Et pour l'ensemble de la compétence

- S'assurer de la qualité de son travail.
- Adoption d'attitudes et de comportements professionnels.
Impacts des erreurs sur le déroulement des opérations.
- S'adapter à des situations particulières.
- Situations difficiles : sur-réservation de l'hôtel, hôtel qui se vide et se remplit la même journée, etc.

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

Communiquer en langue seconde.

Contexte de réalisation

- À partir de mises en situation.
- Avec des appareils de télécommunication.
- À l'aide de formulaires et d'ouvrages de référence.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Traiter un appel téléphonique.

- Interprétation juste du but de l'appel.
- Explication appropriée advenant la non-disponibilité de la personne appelée.
- Utilisation de formules de politesse appropriées à la situation.
- Utilisation appropriée des formules d'usage du protocole téléphonique.
- Qualité des messages écrits :
 - messages exempts de fautes;
 - clarté et lisibilité de l'écriture.
- Inscription complète des éléments du message.

2 Converser à l'occasion de la prise de réservation.

- Interprétation juste de la demande.
- Clarté et précision de la description des services offerts.
- Explication claire des tarifs et forfaits disponibles.
- Formulation correcte des politiques de garantie et d'annulation de l'établissement.
- Absence d'erreurs sur la fiche de réservation.

3 Converser à l'occasion de l'arrivée de la clientèle.

- Utilisation appropriée des formules d'accueil courantes.
- Utilisation appropriée des formules langagières en usage lors de l'inscription de la clientèle.
- Clarté des explications relatives :
 - aux activités et services disponibles;
 - à l'emplacement des chambres et des services.

4 Converser à l'occasion du départ de la clientèle.

- Utilisation judicieuse de formules visant à vérifier la satisfaction de la clientèle.
- Formulation d'explications claires quant aux frais engagés.
- Formulation exacte des sommes à percevoir.
- Utilisation de formules langagières appropriées à la situation.

5 Traiter une plainte.

- Interprétation juste de la plainte.
- Clarté, cohérence et pertinence des explications.
- Formulation correcte d'une offre de solution.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Choix du vocabulaire approprié à la situation.
- Application des règles usuelles de grammaire.
- Clarté de l'élocution.
- Niveau de langage approprié aux communications professionnelles.
- Rythme de conversation approprié.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Traiter un appel téléphonique

- Répondre à des appels téléphoniques.

Règles et formules d'usage du protocole téléphonique.
Formules langagières utilisées par les personnes qui téléphonent.
Notions du temps et de la durée, organigramme d'un établissement.

- Prendre des messages en note.

Formules de politesse utilisées lors de la prise en note de messages.
Transcription de données dictées en langue seconde : abréviations d'usage, vitesse de prise de notes.

2 Converser à l'occasion de la prise de réservation

- Interpréter la demande.

Formules langagières utilisées par la clientèle.
Formules visant à poser les questions d'usage.

- Décrire les services offerts par l'établissement.

Vocabulaire relatif aux activités sportives et récréatives, à l'hébergement, à la restauration et aux moyens d'accès à l'établissement.
Expressions courantes servant à décrire, à vendre et à proposer des services.

- Expliquer les politiques de l'établissement.

Terminologie, expressions et formules utilisées pour expliquer les disponibilités, les restrictions ou autres règlements et politiques de l'établissement.

Communication en langue seconde		Code :	401698
• Traiter la demande.	Formules langagières utilisées par la clientèle pour faire part de ses demandes. Formules d'usage utilisées pour recueillir, vérifier et confirmer l'information, consentir un tarif, conclure l'entretien.		
3 Converser à l'occasion de l'arrivée de la clientèle			
• Traiter l'inscription de la clientèle.	Formules langagières utilisées par la clientèle. Formules d'usage utilisées pour procéder à l'inscription de tous les types de clientèles.		
• Fournir des explications à la clientèle.	Explications liées au fonctionnement des équipements, aux chambres, aux services hôteliers et aux activités touristiques disponibles dans la région environnante. Formules à utiliser en situation problématique.		
4 Converser à l'occasion du départ de la clientèle			
• Accueillir la clientèle.	Formules de politesse utilisées lors du départ de la clientèle.		
• Fournir des explications à la clientèle.	Formules langagières utilisées par la clientèle. Terminologie, expressions et formules à utiliser pour expliquer les frais engagés, les écritures sur la note d'hôtel, le solde à payer.		
• Traiter la transaction de paiement.	Formules à utiliser lors d'encaissement des paiements. Formules à utiliser lors de contestation des frais ou d'autorisation refusée.		
5 Traiter une plainte			
• Interpréter la plainte.	Principaux types de plaintes à traiter à la réception. Formules langagières utilisées par les clients mécontents. Formules d'usage visant à offrir de l'aide et à clarifier la situation.		
• Formuler une réponse.	Formules d'usage visant à offrir des excuses, à proposer des solutions et à faire preuve d'empathie.		

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître l'importance de la qualité de la communication en langue seconde.

Application des techniques de communication et des principes de service à la clientèle.
Caractéristiques d'une communication professionnelle : rythme de conversation, vocabulaire approprié, clarté de l'élocution, qualité de la voix, niveau de langage.
Révision des notions de base, telles que les temps des verbes, les formes affirmative, négative et interrogative, les déterminants, les possessifs, etc.

- S'adapter à des situations particulières.

Situations plus difficiles : rythme plus rapide, accents étrangers, etc.

Objectif de comportement**Énoncé de la compétence**

Exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie.

Contexte de réalisation

- À partir de directives et de mises en situation.
- Avec un ordinateur et un logiciel spécialisé.
- À l'aide de formulaires.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Enregistrer les réservations.

- Exactitude des procédures d'ouverture, de modification et d'annulation d'un dossier.
- Respect de la procédure d'accès :
 - aux listes de disponibilité;
 - aux grilles de tarifs.
- Saisie appropriée des données relatives aux agences de voyage ou à tout autre fournisseur.

2 Enregistrer les arrivées.

- Exactitude des procédures d'inscription :
 - de la clientèle avec réservation;
 - de la clientèle sans réservation;
 - de la clientèle de groupe.
- Respect de la procédure d'accès :
 - aux listes de disponibilité;
 - aux grilles de tarifs.
- Saisie exacte des modifications, s'il y a lieu.
- Saisie exacte de l'acompte, s'il y a lieu.

3 Enregistrer les transactions commerciales.

- Saisie exacte :
 - des acomptes de réservation;
 - des frais;
 - des paiements.
- Respect de la procédure de correction des transactions.

4 Enregistrer les départs.

- Impression correcte de la note.
- Saisie exacte :
 - du paiement;
 - de l'état d'occupation de la chambre.

5 Valider les transactions effectuées durant le quart de travail.

- Saisie complète des opérations monétaires.
- Saisie exacte des données.
- Impression correcte des rapports de transactions.
- Respect de la procédure de correction des transactions.

6 Enregistrer les opérations relatives à la vérification de nuit.

- Respect de la marche à suivre.
- Respect de la procédure de fermeture de la journée.
- Sauvegarde appropriée des données.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Respect de la procédure d'accès au logiciel.
- Exploitation appropriée des fonctions du logiciel.
- Utilisation rigoureuse des codes.
- Collecte complète de l'information.
- Respect des délais d'exécution.
- Absence d'erreurs.
- Respect des règles d'ergonomie.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Enregistrer les réservations

- Saisir des réservations.

Fonctions spécifiques du logiciel; terminologie et codes utilisés; champs obligatoires.
Principaux rapports.
Procédures d'ouverture, de modification et d'annulation de divers types de dossiers de réservations.
Traitement des cas spéciaux.

2 Enregistrer les arrivées

- Saisir les données relatives à l'inscription de la clientèle.

Fonctions spécifiques du logiciel; terminologie et codes utilisés; champs obligatoires.
Procédures d'inscription de divers types de clientèles.
Impression des fiches d'inscription, des documents d'arrivée et des principaux rapports.
Traitement de situations particulières.

3 Enregistrer les transactions commerciales

- Saisir des transactions commerciales.

Fonctions spécifiques du logiciel; terminologie et codes utilisés; champs obligatoires.
Processus de facturation de tous les types de frais.
Vérification et correction des écritures.
Principaux rapports.

4 Enregistrer les départs

- Saisir les départs.

Fonctions spécifiques du logiciel; terminologie et codes utilisés; champs obligatoires.
Processus d'enregistrement des départs de tous les types de clientèles et de tous les modes de paiement.
Principaux rapports.

5 Valider les transactions effectuées durant le quart de travail

- Saisir les données nécessaires à la validation des transactions.

Fonctions spécifiques du logiciel; terminologie et codes utilisés; champs obligatoires.
Processus de conciliation des comptes de la caisse.
Méthodes de correction des transactions.
Principaux rapports.

6 Enregistrer les opérations relatives à la vérification de nuit

- Procéder à la vérification de nuit.

Fonctions spécifiques du logiciel; terminologie et codes utilisés; champs obligatoires.
Application du processus de vérification de nuit.
Principaux rapports.

Et pour l'ensemble de la compétence

- Reconnaître l'importance d'exploiter un logiciel spécialisé en hôtellerie.

Principales caractéristiques d'un micro-ordinateur, d'un système d'exploitation et d'un logiciel spécialisé.
Fonctions de base : accès au logiciel, sortie du logiciel, principales touches de fonction, principaux termes et codes utilisés.
Types de logiciels utilisés dans l'industrie touristique : sensibilisation aux limites des logiciels.
Impact des erreurs sur le travail à la réception et dans tous les services de l'hôtel.

- Adopter des attitudes et des comportements professionnels.

Règles d'utilisation des systèmes informatisés : discrétion, usage professionnel seulement, confidentialité des renseignements, etc.

- S'adapter à des situations particulières.

Panne du système, bris d'imprimante, manque de papier ou d'encre, etc.
Exigences au niveau de la rapidité d'exécution, selon l'établissement.

Module 10 Durée 75 h

Objectif de comportement

Énoncé de la compétence

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

Contexte de réalisation

- Travail effectué en langue maternelle et en langue seconde.
- À partir de mises en situation.
- Avec un logiciel spécialisé en hôtellerie; un logiciel de traitement de textes; un accès Internet; un fonds de caisse; une calculatrice; et un lecteur de cartes de crédit.
- À l'aide de formulaires et d'ouvrages de référence.

Éléments de la compétence**Critères de performance**

1 Commencer un quart de travail.

- Entrée exacte du code d'accès au logiciel.
- Choix judicieux des rapports à imprimer.
- Respect de la marche à suivre pour l'impression des rapports.
- Vérification appropriée :
 - du fonds de caisse;
 - de l'état d'occupation de l'établissement.

2 Coordonner les arrivées.

- Préparation appropriée des arrivées.
- Vérification systématique des disponibilités et des tarifs en vigueur.
- Exactitude de l'inscription :
 - de la clientèle avec réservation;
 - de la clientèle sans réservation;
 - de la clientèle de groupe.
- Attribution judicieuse des chambres.
- Contact efficace avec les responsables des groupes :
 - vérification rigoureuse du mode de facturation, des arrangements relatifs aux repas, à la manutention des bagages ou à toute autre activité prévue;
 - formulation claire et précise des renseignements utiles au groupe.
- Respect des techniques :
 - de communication;
 - d'accueil.

- | | |
|---|--|
| 3 Traiter les demandes de réservation. | <ul style="list-style-type: none">• Traitement approprié des réservations par courrier électronique.• Utilisation appropriée d'un logiciel de traitement de textes.• Exactitude des données saisies.• Respect de la marche à suivre pour la transmission et la récupération des messages électroniques. |
| 4 Enregistrer les transactions. | <ul style="list-style-type: none">• Enregistrement exact :<ul style="list-style-type: none">– des acomptes de réservation;– des frais.• Vérification systématique de l'exactitude des données enregistrées.• Application juste de la méthode de correction des transactions.• Classement ordonné des pièces justificatives. |
| 5 Répondre aux demandes d'information. | <ul style="list-style-type: none">• Interprétation juste des demandes.• Recherche efficace de l'information :<ul style="list-style-type: none">– navigation efficace dans Internet;– utilisation appropriée des ouvrages de référence.• Vérification systématique de la disponibilité des services.• Formulation claire et précise de l'information.• Utilisation appropriée d'un logiciel de traitement de textes.• Messages écrits exempts de fautes d'orthographe et de grammaire. |
| 6 Traiter le départ de la clientèle. | <ul style="list-style-type: none">• Impression correcte de la note.• Enregistrement exact :<ul style="list-style-type: none">– de la transaction de paiement;– de l'état d'occupation de la chambre.• Traitement approprié du paiement.• Règlement des factures de groupe en fonction des arrangements.• Respect des techniques :<ul style="list-style-type: none">– de communication;– d'accueil;– de traitement des plaintes.• Compilation judicieuse des données relatives au séjour de la clientèle. |
| 7 Effectuer les opérations relatives à la vérification de nuit. | <ul style="list-style-type: none">• Respect de la procédure de vérification de nuit.• Fermeture correcte de la journée.• Sauvegarde systématique des données. |

8 Terminer un quart de travail.

- Respect de la marche à suivre pour l'impression des rapports de transaction.
- Respect de la méthode de conciliation des comptes de la caisse :
 - regroupement de toutes les pièces justificatives et addition exacte des montants;
 - ajustement approprié des comptes erronés;
 - saisie de l'ensemble des données relatives au quart de travail ;
 - validation de la conciliation.
- Préparation correcte du dépôt interne.
- Sortie correcte du logiciel.
- Rangement approprié du poste de travail.

Et pour l'ensemble de la compétence :

- Utilisation appropriée des fonctions d'un logiciel spécialisé en hôtellerie.
- Utilisation rigoureuse des codes informatiques de l'établissement.
- Utilisation judicieuse de la langue seconde.
- Souci du détail.
- Respect des délais d'exécution.
- Respect des règles de déontologie en hôtellerie.
- Conformité des opérations à la législation hôtelière.
- Pertinence des interventions en matière de sécurité.
- Respect des règles d'ergonomie.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend les éléments de la compétence, les savoirs liés à ces éléments et les balises associées aux savoirs.

1 Commencer un quart de travail

- Procéder aux vérifications nécessaires.
- Se renseigner sur le travail à effectuer.

Vérification du matériel et des outils de travail nécessaires.

Sources possibles de renseignements.
Types d'activités à réaliser ou à coordonner.

2 Coordonner les arrivées

- Préparer les arrivées.

Application des règles d'usage d'attribution des chambres pour tous les types de réservations.
Réalisation d'activités de pré-inscription de la clientèle individuelle et de groupe.

Opérations de la réception dans un environnement informatisé		Code :	401715
Réaliser les activités d'inscription de la clientèle.	Application du protocole d'accueil et des techniques de communication. Réalisation d'activités variées d'inscription de tous les types de clientèle. Nature des communications avec les responsables de groupes.		
Effectuer le suivi interne.	Types de renseignements à acheminer. Services concernés par les arrivées. Méthodes de mise à jour des documents d'arrivée.		
3 Traiter les demandes de réservation			
Répondre aux demandes concernant les réservations.	Application des procédures de saisie de réservations par téléphone et par courrier électronique.		
4 Enregistrer les transactions			
Appliquer les procédures de facturation des frais engagés par la clientèle inscrite.	Application du processus de facturation des frais. Réalisation d'activités diverses de facturation de frais.		
5 Répondre aux demandes d'information			
Utiliser les sources de renseignements.	Outils de recherches et leur utilisation.		
Traiter les demandes d'information.	Importance d'interpréter correctement les demandes. Réponses usuelles aux demandes faites par écrit et verbalement.		
6 Traiter le départ de la clientèle			
Appliquer des procédures de départ.	Application du protocole d'accueil, des techniques de communication, des techniques de traitement des plaintes, des méthodes de traitement des commentaires de la clientèle. Réalisation d'activités variées de départ de tous les types de clientèles.		
7 Effectuer les opérations relatives à la vérification de nuit			
Appliquer les procédures de vérification de nuit.	Application des procédures de vérification de nuit. Réalisation d'activités variées de vérification de nuit.		

8 Terminer un quart de travail

- Appliquer les procédures de conciliation des comptes de la caisse. Application des procédures de conciliation des comptes de la caisse.
Réalisation d'activités variées de conciliation des comptes de la caisse.
- Effectuer les tâches reliées à la fin d'un quart de travail. Documents à mettre à jour ou suivis internes à effectuer.
Procédures de changement de quart de travail.

Et pour l'ensemble de la compétence

- S'assurer du professionnalisme de son travail. Importance de la connaissance des codes et des fonctions du logiciel pour pouvoir se concentrer sur l'acte d'accueil (regard sur la clientèle plutôt que sur l'écran).
Attitudes et comportements professionnels.
Importance des communications professionnelles en langue maternelle et en langue seconde.
- S'adapter à des situations particulières. Gestion de ses réactions physiques à des situations difficiles.

Objectif de situation

Énoncé de la compétence

S'intégrer au milieu de travail.

Éléments de la compétence

- Utiliser des moyens de recherche d'emploi.
- Avoir conscience de la place qu'on occupe dans un milieu de travail.
- Se familiariser avec le milieu de travail.
- Avoir conscience des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail.
- Se préparer à être efficace dans le milieu de travail.

Plan de mise en situation

Phase d'information

- Repérer des entreprises correspondant à ses champs d'intérêt professionnels et personnels et qui sont susceptibles de recevoir des stagiaires.
- Rédiger un curriculum vitae et une lettre de présentation.
- Se préparer à l'entrevue de sélection.
- Effectuer des démarches pour obtenir une place de stagiaire et en assurer le suivi.
- Rencontrer la ou le responsable du stage pour :
 - s'informer sur l'organisation de l'entreprise;
 - discuter des attitudes et des comportements attendus;
 - déterminer les tâches à accomplir.

Phase de réalisation

- Observer le contexte de travail.
- Observer divers aspects du métier.
- Exécuter les tâches professionnelles.
- Se familiariser avec les différents services de l'établissement.
- Vérifier la satisfaction de la personne responsable relativement aux activités effectuées.
- Produire un rapport faisant état des principales tâches effectuées dans l'entreprise et comportant des observations sur le contexte de travail.

Phase de synthèse

- Relever les aspects du métier qui ressemblent à ceux de la formation reçue, ainsi que ceux qui en diffèrent.
- Discuter des attitudes et des comportements dictés par le milieu de travail.
- Discuter de la justesse de sa perception de divers aspects du métier.

Conditions d'encadrement

- Faciliter à l'élève l'accès aux différentes sources d'information sur les stages.
- Fournir à l'élève des moyens de préparer et de transmettre des offres de service.
- Organiser des simulations d'entrevues de sélection.
- Fournir à l'élève les moyens de choisir un lieu de stage de façon judicieuse.
- S'assurer que l'élève comprend bien les objectifs et les modalités du stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Rendre possibles l'observation et l'exécution de tâches professionnelles.
- Assurer l'encadrement ponctuel de l'élève.
- S'assurer de la supervision constante de la ou du stagiaire par une personne responsable de l'entreprise.
- Intervenir efficacement et avec diligence en cas de difficultés.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves, ainsi que l'expression individuelle.

Critères de participation

Phase d'information

- Recueille des données sur différents lieux de stage.
- Prépare son curriculum vitæ, ainsi qu'une lettre de présentation.
- Expose ses points forts au cours d'une entrevue simulée de sélection.
- Rencontre la personne responsable du stage pour discuter de ses habiletés et de ses aptitudes au regard du séjour en milieu de travail.
- Décrit les tâches prévues pour la ou le stagiaire.

Phase de réalisation

- Respecte les politiques et les règlements de l'entreprise ainsi que les directives de celle-ci sur ses activités de stagiaire.
- Participe activement aux activités de l'entreprise.
- Produit un rapport faisant état :
 - du contexte de travail;
 - des tâches exécutées ou observées;
 - de ses impressions personnelles (comparaison de ses goûts et aspirations aux réalités du milieu de travail).

Phase de synthèse

- Fait partager à ses condisciples son expérience en milieu de travail.
- Indique quelle influence le stage aura sur le choix d'un futur emploi.

Suggestions de savoirs liés à la compétence

L'énumération ci-dessous reprend le plan de mise en situation, les savoirs liés aux phases et les balises associées aux savoirs.

Phase d'information

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Situer la compétence dans l'ensemble du programme. | Raison d'être de la compétence.
Plan de cours.
Liens avec les autres modules du programme.
Intentions pédagogiques. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Planifier un stage en entreprise. | Renseignements sur les objectifs et les modalités du stage.
Sources d'information sur les stages.
Critères de choix d'un lieu de stage.
Discussion sur les différences entre le milieu scolaire et le milieu de travail. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des démarches pour obtenir une place de stagiaire. | Rédaction d'un curriculum vitæ, d'une lettre de présentation, d'une lettre de remerciements.
Façons d'entrer en contact avec les responsables en entreprise et d'effectuer un suivi.
Préparation à l'entrevue.
Modes de transmission des offres de service. |

Phase de réalisation

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Participer à des activités professionnelles en milieu de travail. | Principaux éléments d'observation : le contexte de travail, la relation entre la réception et les autres services et les tâches exécutées dans les autres services.
Exécution de tâches professionnelles. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un rapport. | Préparation d'un rapport contenant les éléments suivants : compte-rendu des activités quotidiennes; nouveaux apprentissages; principales tâches exécutées et observées; façons d'exécuter les tâches; appareils et matériel utilisés; commentaires reçus sur l'exécution des tâches; perception du milieu de travail. |

Phase de synthèse

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Participer à un échange sur son expérience en milieu de travail. | Présentation de ses impressions du stage et de l'impact du stage sur son plan de carrière. |
|--|--|

