

Programme d'études techniques

430.A0

# Techniques de gestion hôtelière

Secteur  
de formation

3

Alimentation  
et tourisme

**Décroche**  
tes **rêves**

Québec 



Programme d'études techniques

430.A0

# Techniques de gestion hôtelière

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, du Loisir et du Sport

## **Conception et rédaction**

*Louise Bouvier*

Enseignante  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

*Pierre Cloutier*

Conseiller en élaboration de programmes d'études  
SEB – Formation

## **Révision linguistique**

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

## **Mise en page et édition**

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

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 2005–05-00579

ISBN 2-550-45413-8 (Version imprimée)  
ISBN 2-550-45414-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2005

# 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, du Loisir et du Sport remercie les personnes suivantes.

## Milieu du travail

---

*Jean-François Archambault*  
Château Mont-Tremblant

*Lise Baillargeon*  
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

*Marc-André Bouchard*  
Hôtel Novotel Montréal centre

*Mélissa Nadeau-Boulet*  
Hôtel Omni Mont-Royal

*Paul Bourret*  
Novotel Montréal Centre

*Marie-Claude Boutin*  
Centre Sheraton

*Ronald Brunet*  
Hôtel Le Chantecler

*Louis-Philippe Charrette*  
Manoir du Lac Delage

*Gessée Chartré*  
Hôtel Intercontinental

*France Coulombe*  
Hôtel Motel Universel

*David Dubreuil*  
Fairmont Manoir Richelieu

*Peter Durocher*  
Hôtel Omni Mont-Royal

*Bertil Fabre*  
Hôtel Delta Centre-Ville

*Marie-Eve Flibotte*  
Hôtel Hyatt Regency

*Jayme Gervais*  
Groupe Hôtel TajMahal

*Valérie Jourdain*  
Renaissance Hôtel du Parc

*Isabelle Julien*  
Château Bonne Entente

*Marc Labrie*  
Casino de Montréal

*Stéphane Lanctôt*  
Fairmont Tremblant

*Normand Latreille*  
Auberge du Vieux Port

*Marie-Claire L'Houillet*  
Auberge West Brome

*Gilles Morin*  
Hôtellerie Le Dauphin

*Francis Prézeau*  
Hôtel Place d'Armes

*Louise Roy*  
Auberge Saint-Pierre

*Ben Smida*  
Hôtel des Gouverneurs

*Alexandra Tremblay*  
Château Mont-Sainte-Anne

## Milieu de l'éducation

---

*Clifford Boyd*  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

*Louise Cartier*  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

*Denis Chapdelaine*  
Collège Laflèche

*Lucie Charland*  
Collège Mérici

*Isabelle Duchesneau*  
Collège Mérici

*Jean-Michel Lacroix*  
École d'hôtellerie – Collège LaSalle

*François Leclerc*  
Collège LaSalle

*Jean Lapointe*  
Cégep de Limoilou

*Serge Méchain*  
Collège LaSalle

*François Pageau*  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec  
(à titre d'observateur)

*Louise Richard*  
Cégep de Limoilou

*Rolande Simoneau*  
Cégep de Limoilou

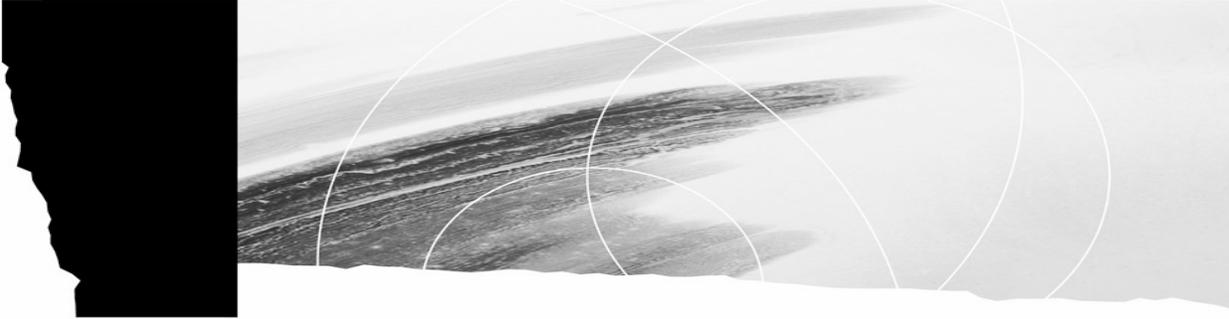
*Chantal St-Pierre*  
Collège Mérici



# Table des matières

Présentation du programme d'études .....	1
Vocabulaire .....	5
<b>Première partie</b>	
Buts de la formation générale .....	9
Intentions éducatives en formation générale .....	11
Formation générale commune .....	19
Formation générale propre.....	31
Formation générale complémentaire .....	37
<b>Deuxième partie</b>	
Buts de la formation spécifique.....	53
Intentions éducatives en formation spécifique.....	55
Matrice des compétences .....	57
Harmonisation .....	59
Formation spécifique	
Analyser la fonction de travail. ....	61
Communiquer en milieu de travail. ....	63
Effectuer des activités professionnelles en langue seconde.....	65
Traiter l'information liée à la gestion hôtelière. ....	67
Adopter une approche client. ....	69
Veiller à l'application des règles et de la réglementation propres au domaine hôtelier.....	71
Mettre en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie.....	73
Proposer des produits et des services de restauration à la clientèle. ....	75
Assurer le service des mets et des boissons.....	77
Vendre des produits et des services.....	79
Effectuer des activités de gestion du personnel. ....	81
Effectuer des opérations comptables.....	83
Effectuer des activités de gestion des ressources matérielles. ....	85
Contrôler la qualité des produits et des services hôteliers. ....	87
Gérer les activités des services de réservation, de réception et d'accueil. ....	89
Gérer les activités du service d'entretien ménager.....	91
Gérer les activités des services de restauration d'un hôtel. ....	93
Gérer les activités de marketing d'un hôtel.....	95
Coordonner les activités de groupe en hôtellerie et en restauration. ....	97
Assurer l'interface entre les activités des départements. ....	99





---

430.A0

**Techniques de gestion hôtelière**

---

Année d'approbation : 2005

---

<b>Type de sanction :</b>	Diplôme d'études collégiales
<b>Nombre d'unités :</b>	91 2/3 unités
<b>Durée totale :</b>	2 850 heures-contact

---

Formation générale :	660 heures-contact
Formation spécifique :	2 190 heures-contact

---

**Conditions d'admission :**

---

Est admissible au programme la personne qui satisfait aux conditions générales d'admission définies à l'article 2 du Règlement sur le régime des études collégiales (RREC) et à la condition particulière suivante :

- Mathématique 426.



# Présentation du programme d'études

Le programme *Techniques de gestion hôtelière* s'inscrit dans les finalités et les orientations de la formation technique qui guident l'action du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport; en fonction du cadre réglementaire, le programme est défini par compétences et formulé par objectifs et par standards.

Le programme *Techniques de gestion hôtelière* comprend une composante de formation générale qui est commune à tous les programmes d'études (16 2/3 unités), une composante de formation générale qui est propre au programme (6 unités), une composante de formation générale qui est complémentaire aux autres composantes (4 unités) et une composante de formation spécifique de 65 unités.

Pour sa composante de formation spécifique, ce programme a été conçu suivant le cadre d'élaboration des programmes d'études techniques. L'approche implique la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation et elle tient compte de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail et les buts généraux de la formation technique. Les objectifs et standards servent à la définition des activités d'apprentissage et à leur évaluation, cette dernière responsabilité appartenant aux établissements d'enseignement collégial. La réussite du programme d'études permet à l'élève de se qualifier pour exercer sa profession en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail et la teneur de ses apprentissages contribue à assurer sa polyvalence.

## Formation générale commune

(16 2/3 unités)

- 0001 Analyser des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.
- 0002 Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.
- 0003 Apprécier des textes de la littérature québécoise.
- 00B1 Traiter d'une question philosophique de façon rationnelle.
- 000E Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.
- 0015 Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.  
ou
- 0007 Communiquer en anglais avec une certaine aisance.  
ou
- 0008 Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.  
ou
- 0009 Traiter en anglais de thèmes culturels et littéraires.
- 0064 Situer sa pratique de l'activité physique parmi les habitudes de vie favorisant la santé.
- 0065 Améliorer son efficacité lors de la pratique d'une activité physique.
- 0066 Démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

**Formation générale propre****(6 unités)**

- 000K Produire différents types de discours oraux et écrits.
- 000T Porter un jugement sur des problèmes éthiques de la société contemporaine.
- 0016 Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.
- ou
- 000M Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.
- ou
- 000N Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.
- ou
- 000P Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.

**Formation générale complémentaire****(4 unités)**

- 000V Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.
- 000W Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.
- 000X Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.
- 000Y Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.
- 000Z Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte.
- 0010 Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.
- 0067 Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.
- 0011 Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.
- 0012 Se servir d'une variété de notions et de procédés et utiliser des outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.
- 0013 Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.
- 0014 Réaliser une production artistique.

- 047D Analyser la fonction de travail.
- 047E Communiquer en milieu de travail.
- 047F Effectuer des activités professionnelles en langue seconde.
- 047G Traiter l'information liée à la gestion hôtelière.
- 047H Adopter une approche client.
- 047J Veiller à l'application des règles et de la réglementation propres au domaine hôtelier.
- 047K Mettre en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie.
- 047L Proposer des produits et des services de restauration à la clientèle.
- 047M Assurer le service des mets et des boissons.
- 047N Vendre des produits et des services.
- 047P Effectuer des activités de gestion du personnel.
- 047Q Effectuer des opérations comptables.
- 047R Effectuer des activités de gestion des ressources matérielles.
- 047S Contrôler la qualité des produits et des services hôteliers.
- 047T Gérer les activités des services de réservation, de réception et d'accueil.
- 047U Gérer les activités du service d'entretien ménager.
- 047V Gérer les activités des services de restauration d'un hôtel.
- 047W Gérer les activités de marketing d'un hôtel.
- 047X Coordonner les activités de groupe en hôtellerie et en restauration.
- 047Y Assurer l'interface entre les activités des départements.



# Vocabulaire

## Programme

Le programme est constitué d'un ensemble intégré d'activités d'apprentissage visant l'atteinte d'objectifs de formation en fonction de standards déterminés (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

## Compétence

Pour la composante de formation spécifique, à un programme d'études techniques, la compétence est définie comme 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 (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.) (*Élaboration des programmes d'études techniques, Cadre-général – Cadre technique 2002*, p. 15).

## Objectif

L'objectif englobe la compétence, l'habileté ou la connaissance à acquérir ou à maîtriser (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Plus précisément, il présente la compétence à acquérir. Il comprend l'énoncé même de la compétence ainsi que les éléments nécessaires à sa compréhension.

## Énoncé de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, l'énoncé de la compétence résulte de l'analyse de la situation de travail, des buts généraux de la formation technique et, dans certains cas, d'autres déterminants. Pour la composante de formation générale, il est issu de l'analyse des besoins de formation générale.

## Éléments de la compétence

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les éléments de la compétence se limitent aux précisions nécessaires à sa compréhension. On y évoque les grandes étapes d'exécution d'une tâche ou les principales composantes de la compétence.

Pour la composante de formation générale, les éléments de l'objectif, formulés sous la forme d'une compétence, en précisent les composantes essentielles. Ils se limitent à ce qui est nécessaire à la compréhension et à l'acquisition de la compétence.

## Standard

Le standard se définit comme le niveau de performance considéré comme le seuil à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1).

## Contexte de réalisation

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, le contexte de réalisation correspond à la situation de mise en œuvre de la compétence, à l'entrée sur le marché du travail. Le contexte ne vise pas à décrire la situation d'apprentissage ou d'évaluation.

### **Critères de performance**

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, les critères de performance définissent les exigences qui permettent de déterminer si l'élève a acquis chaque élément de la compétence et, par voie de conséquence, la compétence elle-même. Les critères de performance sont fondés sur les exigences à l'entrée sur le marché du travail. Ils ne constituent pas l'instrument d'évaluation pour lequel ils servent plutôt de références. Chaque élément de la compétence est assorti d'un critère de performance au moins.

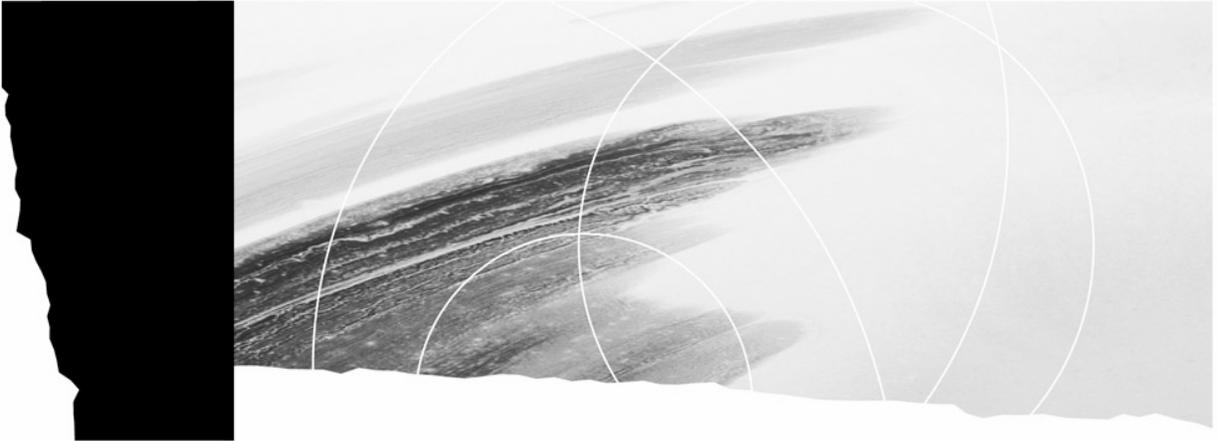
Pour la composante de formation générale, les critères de performance définissent les exigences permettant de reconnaître le standard.

Dans les deux composantes, tous les critères doivent être respectés pour que l'objectif soit atteint.

### **Activités d'apprentissage**

Pour la composante de formation spécifique à un programme d'études techniques, il s'agit de cours destinés à assurer l'atteinte des objectifs et le respect des standards. Ils sont donnés entre autres en laboratoire, d'ateliers, de séminaires, de stages ou d'autres activités pédagogiques. Les établissements d'enseignement collégial ont la responsabilité de la définition des activités d'apprentissage et de l'aménagement des programmes.

Pour la composante de formation générale, il s'agit des éléments d'apprentissage dont le ministre peut déterminer l'ensemble ou simplement une partie sont le champ d'études, la ou les disciplines, la pondération, les heures-contact, le nombre d'unités et des précisions jugées essentielles.



## **Première partie**

---

**Buts de la formation générale**

**Intentions éducatives en formation  
générale**

**Objectifs et standards de la formation  
générale**



# Buts de la formation générale

Au Québec, l'enseignement collégial fait suite au cycle de la scolarité obligatoire (enseignement primaire et secondaire) qui assure l'acquisition des savoirs primordiaux. Il marque un changement de cap important en ce qui a trait au niveau culturel de la formation et oriente directement vers le marché du travail ou la formation universitaire. L'enseignement collégial répond aux besoins actuels de la formation technique ou préuniversitaire. Il assure un niveau de formation supérieur tout en préservant la polyvalence de l'étudiant ou de l'étudiante et la possibilité de passage de la formation technique à la formation préuniversitaire. Il garantit une cohérence interne et l'équilibre de la formation.

Dans cette perspective, la formation générale est partie intégrante de chaque programme à titre de formation commune, propre et complémentaire. Elle a une triple finalité, soit l'acquisition d'un fonds culturel commun, l'acquisition et le développement d'habiletés génériques et le développement de qualités et d'attitudes souhaitables. Ces trois aspects visent à former la personne en elle-même, à la préparer à vivre en société de façon responsable et à lui faire partager les acquis de la culture.

## Le fonds culturel commun

La transmission du fonds culturel commun a pour objet d'amener l'étudiant ou l'étudiante à :

- maîtriser la langue d'enseignement en tant qu'outil de communication et de pensée;
- maîtriser des règles de base de la pensée rationnelle, du discours et de l'argumentation;
- communiquer en d'autres langues, au premier chef en anglais ou en français;
- s'ouvrir au monde et à la diversité des cultures;
- connaître des richesses de l'héritage culturel par l'ouverture aux œuvres de civilisation;
- se situer par rapport aux grands pôles de l'évolution de la pensée humaine;
- développer une pensée réflexive autonome et critique;
- développer une éthique personnelle et sociale;
- maîtriser des connaissances nécessaires à son bien-être physique et intellectuel;
- prendre conscience de la nécessité d'adopter des habitudes de vie qui favorisent une bonne santé.

## Les habiletés génériques

Les habiletés génériques que permet d'acquérir et de développer la formation générale sont les suivantes :

- conceptualisation, analyse et synthèse;
- cohérence du raisonnement;
- jugement critique;
- qualité de l'expression;
- application des savoirs à l'analyse de situations;
- application des savoirs à la détermination de l'action;
- maîtrise de méthodes de travail;
- retour réflexif sur les savoirs.

## Les qualités et les attitudes à développer

Les acquis culturels et les habiletés génériques concourent au développement des qualités et des attitudes suivantes :

- autonomie;
- sens critique;
- conscience de ses responsabilités envers soi-même et autrui;
- ouverture d'esprit;

- créativité;
- ouverture sur le monde.

Cette triple finalité s'applique aux trois composantes de la formation générale, soit :

- la formation commune qui est similaire pour tous les programmes. Cette formation totalise 16 2/3 unités réparties comme suit :
  - langue d'enseignement et littérature : 7 1/3 unités;
  - philosophie ou *Humanities* : 4 1/3 unités;
  - éducation physique : 3 unités;
  - langue seconde : 2 unités;
- la formation propre qui permet d'introduire des tâches ou des situations d'apprentissage favorisant leur réinvestissement dans la composante de formation spécifique au programme. Cette formation totalise 6 unités réparties comme suit :
  - langue d'enseignement et littérature : 2 unités;
  - philosophie ou *Humanities* : 2 unités;
  - langue seconde : 2 unités;
- la formation complémentaire qui permet à l'étudiant ou à l'étudiante de compléter sa formation par des activités d'apprentissage choisies dans une perspective d'équilibre et de complémentarité par rapport à la formation spécifique à son programme. Cette formation totalise 4 unités et comprend des éléments de formation parmi les domaines suivants :
  - sciences humaines;
  - culture scientifique et technologique;
  - langue moderne;
  - langage mathématique et informatique;
  - art et esthétique.

La formation générale et la formation spécifique contribuent mutuellement à la formation de l'étudiant et de l'étudiante. En ce sens, les savoirs et les habiletés transmis dans le contexte d'une composante du programme doivent être valorisés et, dans la mesure du possible, réinvestis dans l'autre composante.

Dans le respect des finalités, des disciplines et des devis ministériels, chaque établissement doit actualiser la formation générale dans des activités d'apprentissage assurant la cohérence de son projet éducatif.

Les objectifs et les standards des ensembles de formation générale sont établis conformément au *Règlement sur le régime des études collégiales* (L.R.Q. , c. C-29, a. 18; 1993, c. 25, a. 11, édition révisée, octobre 2001).

# Intentions éducatives en formation générale

Les intentions éducatives précisent la contribution de chaque domaine d'études de la formation générale commune, propre et complémentaire en vue de l'atteinte des buts de la formation générale. Pour ce qui est de la formation commune et propre, les intentions éducatives comprennent : un énoncé général du rôle de chaque domaine d'études; les principes qui sous-tendent ce rôle; la contribution de chaque domaine, sous forme de résultats attendus, à l'atteinte des buts de la formation générale en fonction des connaissances culturelles, des habiletés génériques à acquérir, des qualités et des attitudes à développer; enfin, une explication de la séquence des objectifs et des standards.

## Formation générale commune et formation générale propre

### Français, langue d'enseignement et littérature

Par l'enseignement de la littérature, la formation générale en français a pour objet autant d'enrichir les connaissances dans les domaines littéraire et culturel que d'améliorer la maîtrise de la langue, laquelle constitue la base de l'apprentissage dans tous les domaines du savoir. De plus, cette formation vise à développer les capacités d'analyse, de synthèse et de critique indispensables au travail intellectuel. Enfin, elle est conçue en vue d'une meilleure intégration sociale de l'individu qui peut, ainsi, mieux se situer par rapport à son milieu culturel et mieux s'exprimer oralement et par écrit.

### Principes

- 1) La fréquentation constante de la littérature permet à l'étudiant ou l'étudiante d'établir des liens entre des œuvres, des époques et des idées. Elle lui permet aussi de s'inscrire dans une culture vivante, actualisée et diversifiée. Elle lui permet enfin de favoriser le développement d'habitudes de lecture et de s'ouvrir davantage à la culture. L'étude d'un minimum de huit œuvres, dont au moins deux par ensemble de la formation générale commune, permet d'atteindre ces objectifs.
- 2) Les œuvres et les textes littéraires choisis respectent les caractéristiques suivantes : ils ont marqué l'histoire de la littérature d'expression française; ils appartiennent à des époques différentes; ils touchent aux quatre principaux genres littéraires (poésie, théâtre, discours narratif, essai) qui se trouvent répartis dans les trois ensembles de la formation générale commune. De plus, chacun des ensembles doit toucher à au moins deux genres différents. Ces choix assurent une place équilibrée à la littérature québécoise. Les œuvres additionnelles et un certain nombre des textes littéraires choisis peuvent être des traductions d'œuvres ou de textes appartenant aux littératures étrangères.
- 3) La pratique régulière de la lecture et de l'écriture procure à l'étudiant ou à l'étudiante une plus grande autonomie de pensée et une plus grande qualité d'expression. De même, le souci de la maîtrise de la langue amène progressivement l'étudiant ou l'étudiante, d'un ensemble à l'autre, à mieux reconnaître ses erreurs et à les corriger.

### Résultats attendus

Tout étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs cognitifs et culturels de la formation générale en français, langue d'enseignement et littérature, pourra montrer

- que, sur le plan des acquis cognitifs, il ou elle peut :
  - analyser, expliquer et apprécier des textes littéraires, ainsi que d'autres types de discours et en rendre compte par écrit de façon cohérente, organisée et dans une langue correcte;
  - reconnaître des procédés littéraires et langagiers et en apprécier la contribution dans un projet de texte;
  - reconnaître et analyser les particularités d'une situation de communication et y adapter son discours, que ce soit oralement ou par écrit;
  - organiser logiquement sa pensée et son discours en fonction d'une intention;
  - porter un regard critique sur ses productions afin d'en percevoir les particularités et les forces, et d'en corriger les faiblesses, tant sur le plan des idées que sur celui de la langue;

- que, sur le plan des acquis culturels, il ou elle peut :
  - reconnaître des représentations du monde attachées à des œuvres et à des époques;
  - apprécier les représentations du monde qu’offrent les textes littéraires et se situer par rapport à elles;
  - préciser les éléments majeurs de l’héritage culturel vivant et en saisir les résonances dans le monde actuel;
  - reconnaître en quoi la littérature peut être un outil de compréhension du monde.

### **Séquence des objectifs et des standards**

La formation générale en français, langue d’enseignement et littérature, qui comprend quatre ensembles, tient compte de la coordination nécessaire entre les objectifs de la cinquième année du secondaire et ceux du collégial.

Les trois ensembles de la composante de formation générale commune à tous les programmes sont expressément conçus en une séquence comportant une logique pédagogique graduée : de l’analyse à l’explication et de l’explication à la critique. Le respect de cette séquence est garant de la progression des apprentissages.

Dans ces trois ensembles, la littérature est au cœur de l’acquisition des compétences intellectuelles et des apprentissages langagiers. L’étude des œuvres et des textes littéraires permet de reconnaître des éléments du langage littéraire, de situer ces œuvres et ces textes dans leur contexte culturel et sociohistorique et d’en dégager les significations. Cette étude s’exprime par la rédaction de commentaires et d’analyses de textes littéraires et de dissertations explicatives ou critiques.

L’ensemble de la composante de formation générale propre aux programmes a été conçu de manière que l’étudiant ou l’étudiante s’ouvre aux différents champs d’études. L’accent est mis sur la communication écrite et orale, et le but ultime est l’acquisition d’habiletés transférables, notamment dans des situations particulières de communication liées au champ d’études de l’étudiant ou de l’étudiante.

### **Philosophie**

L’enseignement de la philosophie a pour objet la formation de la personne pour elle-même et en tant que citoyen ou citoyenne ayant un rôle politique, social et professionnel à jouer. Cet enseignement forme à la réflexion critique et méthodique sur des questions qui préoccupent l’être humain dans sa quête de sens ou de vérité.

### **Principes**

- 1) La philosophie participe en Occident d’une culture qui s’appuie sur la raison pour étudier les questions fondamentales. En conséquence, la formation en philosophie permet d’initier l’étudiant ou l’étudiante aux apports de la méthode et de la réflexion philosophiques pour façonner sa pensée et orienter son action. À cette fin, elle permet de lui transmettre des connaissances sur les œuvres et la pensée de certains philosophes et elle l’aide à acquérir et à développer les capacités nécessaires à l’exercice rigoureux de la raison.
- 2) L’esprit de libre examen que propose la philosophie conduit l’étudiant ou l’étudiante au questionnement et à l’exercice du jugement critique, ce qui l’habitue à revoir sa façon de penser afin d’en considérer le bien-fondé. En conséquence, la formation en philosophie rend l’étudiant ou l’étudiante apte à interroger les évidences et à nuancer sa réflexion.
- 3) La philosophie tend vers des réponses universelles. En conséquence, la formation dans cette discipline permet à l’étudiant ou à l’étudiante de développer l’aptitude à la pensée abstraite.

## Résultats attendus

Tout étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en philosophie pourra montrer

- que, sur le plan théorique, il ou elle connaît :
  - des éléments majeurs de l'héritage vivant de la culture philosophique;
  - différentes formes de rationalité à l'œuvre dans les discours sur la réalité et leur situation dans l'histoire de l'Occident;
  - des concepts clés, des principes et des théories à la base de conceptions philosophiques permettant de définir l'être humain;
  - les outils conceptuels et théoriques nécessaires à la réflexion sur des problèmes éthiques;
  - les règles de base du discours et de l'argumentation philosophiques;
- que, sur le plan des habiletés, il ou elle est apte :
  - à questionner, à conceptualiser, à analyser, à synthétiser, à raisonner, à argumenter, à juger;
  - à comparer des idées pour élaborer sa pensée;
  - à formuler des jugements critiques en tenant compte de principes généralisables;
  - à utiliser les connaissances philosophiques dans le déploiement d'une réflexion autonome;
  - à appliquer ses connaissances et ses jugements théoriques à l'analyse de situations et à l'action;
  - à poursuivre une discussion de façon rationnelle, tant oralement que par écrit, dans le respect des règles de base de la logique et de l'argumentation;
- que, sur le plan des qualités et des attitudes à développer, il ou elle :
  - valorise la raison et le dialogue dans l'analyse de toute question;
  - reconnaît la nécessité de la réflexion critique;
  - a conscience de l'importance des idées et de leur histoire;
  - situe sa réflexion sur le plan de l'universel;
  - fait preuve d'ouverture par rapport à des façons de penser différentes de la sienne;
  - perçoit la nécessité d'entretenir une vie intellectuelle;
  - reconnaît sa responsabilité en tant que personne et à titre de citoyen ou de citoyenne.

## Séquence des objectifs et des standards

Les trois ensembles en philosophie sont conçus en une séquence d'apprentissage sur le plan des contenus thématiques, des habiletés intellectuelles et de l'histoire de la pensée. Ils sont élaborés en continuité de manière que les acquis théoriques et pratiques du premier ensemble soient réinvestis dans les deux ensembles suivants.

Le premier ensemble porte sur l'apprentissage de la démarche philosophique dans le contexte de l'avènement et du développement de la rationalité occidentale. La rationalité grecque s'étant grandement développée par le questionnement et l'argumentation, l'étude de la pensée gréco-latine est mise au service des objectifs d'acquisition personnelle d'une habileté à questionner et à argumenter. L'étudiant ou l'étudiante prend ainsi connaissance de la façon dont des penseurs traitent philosophiquement d'une question et il ou elle se livre personnellement à cet exercice en élaborant une argumentation philosophique. L'analyse de texte et la rédaction d'un texte argumentatif sont des moyens privilégiés pour lui permettre d'acquérir et de développer la compétence.

Le deuxième ensemble permet d'allier les acquis de la démarche philosophique à l'élaboration de problématiques reliées à des conceptions de l'être humain, ce qui a une incidence sur la compréhension et l'application des théories éthiques et politiques. L'étudiant ou l'étudiante prend connaissance des concepts clés et des principes à l'aide desquels des conceptions modernes et contemporaines permettent de définir l'être humain et il ou elle s'ouvre à l'importance de ces dernières dans la culture occidentale. Il ou elle analyse ces conceptions, les commente et les compare à propos de certains thèmes ou problématiques afin de s'en faire une représentation cohérente. Le commentaire critique et la dissertation philosophique sont des moyens privilégiés pour lui permettre d'acquérir et de développer la compétence.

Le troisième ensemble vise à ce que l'on amène l'étudiant ou l'étudiante à se situer de façon critique et autonome par rapport aux valeurs éthiques. Il ou elle prend connaissance de différentes théories éthiques et politiques et les applique à des situations contemporaines de la vie personnelle, sociale et politique. L'analyse de problématiques actuelles, rattachées au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante, et la dissertation philosophique sont des moyens privilégiés pour lui permettre d'acquérir et de développer la compétence.

Les trois ensembles en philosophie contribuent à la transmission de la culture comme héritage de civilisation, au développement de la pensée rationnelle, à l'élaboration d'une conception éclairée de l'être humain et à la consolidation d'une éthique personnelle et sociale. Ils ont pour objet subsidiaire de permettre de développer l'aptitude à la lecture et à l'écriture. En ce sens, un accent est mis dans chaque ensemble sur la fréquentation d'une œuvre dans son intégralité ou sur l'analyse d'extraits majeurs, ainsi que sur la production écrite.

### **Anglais, langue seconde**

La formation générale en anglais, langue seconde, a pour objet d'amener l'étudiant ou l'étudiante à maîtriser davantage la langue anglaise et à s'ouvrir à une autre culture. Appelé à communiquer dans un monde où la connaissance de l'anglais a une grande importance, l'étudiant ou l'étudiante devra acquérir au collégial des habiletés de communication pratiques ayant trait à des situations de travail ou à des études supérieures.

### **Principes**

- 1) La formation générale en anglais, langue seconde, permet à l'étudiant ou à l'étudiante d'atteindre un niveau de compréhension de cette langue qui va au-delà de données strictement factuelles, de communiquer avec aisance dans des situations variées dont le degré de complexité correspond à celui que l'on rencontre habituellement au collégial, de s'exprimer avec plus de précision et de développer l'habileté de s'autocorriger.
- 2) La formation générale en anglais, langue seconde, permet à l'étudiant ou à l'étudiante d'intégrer progressivement certains éléments de la culture anglophone et de s'ouvrir davantage au monde.
- 3) L'étude de l'anglais, puisqu'elle fait partie intégrante de la formation générale, permet à l'étudiant ou à l'étudiante de développer son esprit critique et de structurer sa pensée, tout en lui faisant prendre davantage conscience des mécanismes et des moyens d'expression particuliers à cette langue aussi bien qu'à sa langue d'enseignement.

### **Résultats attendus**

Tout étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en anglais, langue seconde, pourra, selon son niveau de compétence, montrer

- que, sur le plan des connaissances, il ou elle :
  - connaît le vocabulaire nécessaire pour faire des études supérieures ou s'insérer au marché du travail;
  - connaît différentes techniques de lecture nécessaires pour faire des études supérieures ou s'insérer au marché du travail;
  - connaît la structure et la forme de différents documents relatifs aux études supérieures ou au marché du travail;
  - connaît différents ouvrages de références rédigés en anglais;
  - connaît des éléments de la culture du monde anglophone;

- que, sur le plan des habiletés, il ou elle peut :
  - communiquer clairement en respectant le code grammatical de la langue anglaise;
  - communiquer de façon structurée dans des situations dont le degré de complexité correspond à celui des études supérieures ou du marché du travail;
  - obtenir de l'information pertinente provenant d'ouvrages rédigés en langue anglaise et l'utiliser;
  - établir des rapports sociaux et professionnels en anglais;
  - accéder à la culture anglophone;
  - intégrer dans une communication en anglais les connaissances et les habiletés acquises dans l'ensemble de sa formation collégiale;
- que, sur le plan des qualités et des attitudes à développer, il ou elle :
  - a conscience de la contribution de l'anglais dans son domaine;
  - a conscience de différents aspects de la culture anglophone.

### **Séquence des objectifs et des standards**

Pour répondre aux divers besoins d'apprentissage des étudiants et des étudiantes du collégial, les ensembles en anglais, langue seconde, sont répartis en quatre niveaux. Pour chaque niveau, les deux ensembles sont conçus en séquence de façon que les acquis liés au premier ensemble demeurent implicites dans les standards du deuxième ensemble.

Le premier ensemble, celui de la formation générale commune à tous les programmes d'études, a pour objet le passage à un niveau supérieur de maîtrise de la langue anglaise en proposant une variété de thèmes et de situations qui demandent une compréhension plus profonde que celle qui est exigée au secondaire et qui conduisent à des communications impliquant un enrichissement du vocabulaire et une plus grande précision grammaticale.

Le second ensemble, celui de la formation propre aux programmes, a pour objet de consolider la compétence acquise en formation générale commune, tout en l'enrichissant d'éléments particuliers correspondant au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante. De plus, cet ensemble favorise chez l'étudiant ou l'étudiante la clarté de l'expression et l'aisance de la communication dans des tâches pratiques appropriées.

### **Éducation physique**

L'enseignement de l'éducation physique a pour objet le développement de la personne pour elle-même ainsi que l'adoption de comportements responsables en matière de santé et de mieux-être.

### **Principes**

- 1) L'éducation physique permet d'initier l'étudiant ou l'étudiante à une pratique de l'activité physique inscrite dans une prise en charge de sa santé. À cette fin, la formation en éducation physique lui permet de s'approprier des concepts et des connaissances issus des recherches et de les appliquer méthodiquement à des activités physiques susceptibles de l'amener à adopter des comportements correspondant à de saines habitudes de vie.
- 2) L'éducation physique permet d'augmenter, chez l'étudiant ou l'étudiante, la motivation et la persévérance à pratiquer une activité physique, par une amélioration de son efficacité. À cette fin, la formation en éducation physique lui permet d'appliquer une démarche d'apprentissage en vue d'améliorer ses aptitudes (habiletés et attitudes) à pratiquer une activité physique et de prendre conscience des facteurs ayant contribué à augmenter sa motivation et sa persévérance.
- 3) L'éducation physique contribue à rendre l'étudiant ou l'étudiante responsable de la prise en charge de sa santé par le maintien ou l'amélioration de sa condition physique et la pratique raisonnable de l'activité physique. À cette fin, la formation en éducation physique lui permet d'harmoniser la pratique efficace de l'activité physique avec les facteurs favorisant la santé.

- 4) L'éducation physique permet de sensibiliser l'étudiant ou l'étudiante à la pertinence de diffuser dans son milieu les connaissances apprises et de faire adopter par autrui les comportements acquis. À cette fin, par l'entremise du plaisir retiré et du mieux-être ressenti dans les activités d'apprentissage, l'étudiant ou l'étudiante acquiert la motivation nécessaire pour inciter les autres à la pratique régulière de l'activité physique et à l'adoption de saines habitudes de vie.

### Résultats attendus

Tout étudiant ou toute étudiante qui a atteint les objectifs de formation générale en éducation physique pourra montrer

- que, sur le plan théorique, il ou elle connaît :
  - les liens entre l'activité physique, les habitudes de vie et la santé par le recours à des données issues des recherches scientifiques;
  - les principes issus des recherches pour améliorer ou maintenir sa condition physique;
  - des moyens d'évaluer ses capacités et ses besoins par rapport à des activités pouvant optimiser sa santé;
  - les règles, les techniques et les conditions de réalisation d'un certain nombre d'activités physiques;
  - une méthode de formulation d'objectifs;
  - les facteurs facilitant la pratique durable d'activités physiques;
- que, sur le plan des habiletés, il ou elle est capable :
  - de choisir des activités physiques tenant compte de ses facteurs de motivation, de ses capacités et de ses besoins;
  - d'établir des relations entre les habitudes de vie et la santé;
  - d'appliquer les règles, les techniques et les conditions de réalisation d'un certain nombre d'activités physiques;
  - de formuler des objectifs réalistes, mesurables, motivants et situés dans le temps;
  - de raffiner la maîtrise de techniques, de tactiques et de stratégies de base associées aux activités sportives, d'expression corporelle ou de plein air;
  - d'utiliser ses ressources de créativité et de communication, notamment dans le contexte d'activités physiques impliquant la relation à autrui;
  - d'évaluer ses habiletés, ses attitudes et ses progrès faits dans la pratique d'activités physiques;
  - de maintenir ou d'améliorer de façon personnelle et autonome son niveau de pratique de l'activité physique ainsi que sa condition physique;
  - d'assumer la gestion d'un programme personnel d'activités physiques et des responsabilités dans l'organisation d'activités physiques;
- que, sur le plan des qualités et des attitudes à développer, il ou elle peut :
  - percevoir l'importance d'être responsable de sa santé;
  - avoir conscience de la nécessité d'évaluer et de respecter ses capacités et les conditions de réalisation d'une activité physique avant de s'y engager;
  - valoriser, par les connaissances acquises et la pratique de l'activité physique, la confiance en soi, la maîtrise de soi, le respect d'autrui et l'esprit de coopération;
  - respecter l'environnement dans lequel se déroulent les activités physiques;
  - apprécier la valeur esthétique et ludique de l'activité physique;
  - promouvoir une vie active et équilibrée comme valeur sociale.

### Séquence des objectifs et des standards

Les trois ensembles en éducation physique sont conçus en une séquence d'apprentissage. Les deux premiers sont préalables au troisième.

Le premier ensemble porte sur le rapport entre une bonne santé et la pratique de l'activité physique associée à de saines habitudes de vie. L'étudiant ou l'étudiante doit expérimenter une ou quelques activités physiques et les mettre en relation avec ses capacités, ses besoins, sa motivation, ses habitudes de vie et les connaissances en matière de prévention, de manière à faire un choix pertinent et justifié de ces activités.

Le deuxième ensemble concerne le processus d'amélioration de l'efficacité par l'intermédiaire d'une démarche par objectifs, et ce, dans le contexte d'une activité sportive, d'expression corporelle ou de plein air. Dans ce contexte, l'étudiant ou l'étudiante doit faire un relevé initial et évaluer ses habiletés et ses attitudes dans la pratique d'une activité physique, se fixer des objectifs et interpréter les progrès faits afin de s'améliorer.

Le troisième ensemble vise à amener l'étudiant ou l'étudiante à intégrer la pratique de l'activité physique à son mode de vie, notamment par une meilleure gestion des facteurs facilitant cette intégration. Pendant les heures-contact, l'étudiant ou l'étudiante applique les acquis des deux premiers ensembles par une pratique efficace de l'activité physique dans une perspective de santé, d'une part, et par la conception, l'exécution et l'évaluation d'un programme personnel d'activités physiques qu'il ou elle a l'occasion de pratiquer et de valider sous la supervision de son professeur ou de sa professeure, d'autre part. De plus, les heures allouées au travail personnel permettent à l'étudiant ou à l'étudiante de mener à terme son programme personnel.

## **Formation générale complémentaire**

### **Sciences humaines**

Dans le domaine des sciences humaines, les deux ensembles d'objectifs et de standards visent à familiariser l'étudiant ou l'étudiante avec les sciences humaines en tant qu'elles constituent une approche particulière de la réalité humaine.

Le premier ensemble comporte des activités d'apprentissage qui relèvent des sciences humaines permettant à l'étudiant ou à l'étudiante de percevoir l'apport d'une ou de plusieurs de ces sciences au regard des grands enjeux contemporains : les objets d'étude des sciences humaines, la contribution des sciences humaines à la compréhension des enjeux contemporains et les questions futures auxquelles les sciences humaines seront confrontées.

Le second ensemble donne lieu à des activités d'apprentissage qui relèvent des sciences humaines permettant à l'étudiant ou à l'étudiante d'analyser, de façon rigoureuse, l'un des grands problèmes de notre temps, selon une ou des approches particulières aux sciences humaines.

### **Culture scientifique et technologique**

Dans le domaine de la culture scientifique et technologique, l'intention éducative est de présenter la science et la technologie comme approche particulière du réel, dans une perspective de familiarisation avec ce domaine du savoir. Cette intention générale peut revêtir différents aspects, principalement l'expérimentation d'outils méthodologiques et l'étude de l'évolution, des défis et des répercussions des découvertes scientifiques et technologiques.

Le premier ensemble met l'accent sur la nature générale et la portée de la science et de la technologie, tandis que le second propose l'expérimentation de l'approche scientifique.

### **Langue moderne**

Les trois ensembles d'objectifs et de standards en langue moderne permettent d'initier l'étudiant ou l'étudiante aux structures et au vocabulaire de base d'une troisième langue, tout en le sensibilisant à la culture propre des personnes qui parlent cette langue.

Certaines langues modernes utilisent différentes structures et systèmes d'écriture. Les trois ensembles ont été conçus en tenant compte de cette réalité. Le degré d'acquisition de la compétence varie donc selon que ces langues sont plus ou moins éloignées de la nôtre ou de notre système de pensée. De plus, la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent une langue moderne ne fait pas l'objet d'un élément de compétence, puisque l'apprentissage d'une langue moderne entraîne nécessairement une telle sensibilisation.

## **Langage mathématique et informatique**

Dans le domaine du langage mathématique et informatique, les deux ensembles d'objectifs et de standards s'appuient sur l'intention éducative qui consiste à développer la culture mathématique ou informatique.

L'intention éducative poursuivie par le premier ensemble est d'amener l'étudiant ou l'étudiante à considérer la place, le rôle et l'évolution de ces savoirs et de ces outils dans notre société et à caractériser leurs différents usages. Il s'agit d'une formation générale sur le langage mathématique ou sur l'informatique, et non d'une formation spécialisée.

Le second ensemble vise la compréhension et l'utilisation du langage mathématique ou de l'informatique à des fins d'usage courant. Cette intention renvoie notamment aux concepts, aux outils et aux utilisations générales du langage mathématique ou de l'informatique dans la vie quotidienne.

Les objectifs et les standards des ensembles du domaine du langage mathématique et informatique sont suffisamment généraux pour permettre la définition de plusieurs activités d'apprentissage pouvant favoriser le développement d'une compétence axée sur la mathématique ou sur l'informatique, ou encore sur une combinaison de ces deux champs de connaissance.

## **Art et esthétique**

En art et esthétique, l'intention éducative est de favoriser le développement de la culture générale de l'étudiant ou de l'étudiante en explorant diverses formes d'art, dans un ou dans quelques champs artistiques. La fréquentation d'œuvres ou l'expérimentation d'un médium artistique, vise, dans cette formation de base, à développer la sensibilité esthétique. De plus, elle vise l'apprentissage des éléments fondamentaux du langage artistique et elle habilite à faire des liens entre les éléments de ce langage.

Dans le premier ensemble, l'étudiant ou l'étudiante est mis en contact avec des œuvres de la culture contemporaine et d'autres époques, de manière à percevoir la dynamique de l'imaginaire en art et à s'initier à des méthodes d'analyse de la production artistique.

Dans le second ensemble, l'étudiant ou l'étudiante réalise des activités de création ou d'interprétation en utilisant un médium artistique. De plus, il ou elle est mis en contact avec des œuvres relevant du médium choisi afin d'en reconnaître les principaux mode d'expression.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Analyser des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.

**Éléments****Critères de performance**

1 Reconnaître le propos du texte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation juste des éléments importants du propos du texte.</li> </ul>
2 Repérer et classer des thèmes et des procédés stylistiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevé des principales manifestations thématiques et stylistiques.</li> <li>• Classement approprié des principales manifestations thématiques et stylistiques.</li> </ul>
3 Choisir les éléments d'analyse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liens pertinents entre le propos du texte, les manifestations thématiques et les manifestations stylistiques.</li> </ul>
4 Élaborer un plan de rédaction.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux des idées principales et des idées secondaires du plan de rédaction.</li> <li>• Pertinence et cohérence du plan.</li> <li>• Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.</li> </ul>
5 Rédiger et réviser une analyse littéraire ou un commentaire composé ou une explication de texte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée des éléments d'analyse.</li> <li>• Pertinence des exemples choisis.</li> <li>• Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux.</li> <li>• Précision et richesse du vocabulaire.</li> <li>• Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</li> <li>• Respect du registre de langue approprié.</li> <li>• Respect des règles de présentation d'une production écrite.</li> <li>• Rédaction d'un texte d'au moins 700 mots.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Français
Pondération :	2-2-3 ou 1-3-3
Nombre d'unités :	2 1/3

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Expliquer les représentations du monde contenues dans des textes littéraires de genres variés et de différentes époques.

**Éléments****Critères de performance**

1 Reconnaître le traitement d'un thème dans un texte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevé des procédés stylistiques et littéraires utilisés pour le développement du thème.</li> </ul>
2 Situer le texte dans son contexte culturel et sociohistorique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mention des éléments significatifs du contexte culturel et sociohistorique.</li> </ul>
3 Dégager les rapports entre le réel, le langage et l'imaginaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liens pertinents entre le thème, les procédés stylistiques et littéraires, et les éléments significatifs du contexte culturel et sociohistorique.</li> </ul>
4 Élaborer un plan de dissertation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux des idées principales et des idées secondaires du plan de la dissertation.</li> <li>• Pertinence et cohérence du plan.</li> <li>• Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.</li> </ul>
5 Rédiger et réviser une dissertation explicative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des limites du sujet de la dissertation.</li> <li>• Développement approprié des idées.</li> <li>• Pertinence des exemples choisis.</li> <li>• Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux.</li> <li>• Précision et richesse du vocabulaire.</li> <li>• Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</li> <li>• Respect du registre de langue approprié.</li> <li>• Respect des règles de présentation d'une production écrite.</li> <li>• Rédaction d'une dissertation explicative d'au moins 800 mots.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Français
Pondération :	3-1-3
Nombre d'unités :	2 1/3

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Apprécier des textes de la littérature québécoise.

**Éléments****Critères de performance**

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Reconnaître les caractéristiques de textes de la littérature québécoise.</li> <li>2 Comparer des textes.</li> <li>3 Déterminer un point de vue critique.</li> <li>4 Élaborer un plan de rédaction.</li> <li>5 Rédiger et réviser une dissertation critique.</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Description appropriée des représentations du monde contenues ou exprimées dans des textes de la littérature québécoise.</li> <li>• Choix pertinent des critères de comparaison.</li> <li>• Relevé des ressemblances et des différences significatives entre des textes littéraires.</li> <li>• Pertinence du point de vue critique.</li> <li>• Pertinence et cohérence du plan.</li> <li>• Structure du plan de rédaction en trois parties : introduction, développement et conclusion.</li> <li>• Respect des limites du sujet de la dissertation.</li> <li>• Emploi d'arguments appropriés.</li> <li>• Justification du point de vue critique.</li> <li>• Pertinence des exemples choisis.</li> <li>• Organisation logique du paragraphe et des paragraphes entre eux.</li> <li>• Précision et richesse du vocabulaire.</li> <li>• Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</li> <li>• Respect du registre de langue approprié.</li> <li>• Respect des règles de présentation d'une production écrite</li> <li>• Rédaction d'une dissertation critique d'au moins 900 mots.</li> </ul> |
|---|---|

**Activités d'apprentissage**

Discipline : Français  
 Pondération : 3-1-4  
 Nombre d'unités : 2 2/3

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Traiter d'une question philosophique de façon rationnelle.

**Éléments****Critères de performance**

- |   |   |
|---|---|
| 1 Distinguer la philosophie des autres discours sur la réalité.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance des principales caractéristiques de la philosophie : projets, objets, méthodes.</li> <li>• Identification des principales différences entre le discours philosophique et les discours scientifique et religieux.</li> <li>• Présentation de l'avènement de la philosophie et de quelques moments de son évolution.</li> </ul>   |
| 2 Présenter la contribution de philosophes de la tradition gréco-latine au traitement de questions. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation cohérente de la pensée de l'auteur.</li> <li>• Référence au contexte sociohistorique de la contribution présentée.</li> <li>• Reconnaissance de l'intérêt actuel de la contribution présentée.</li> </ul>  |
| 3 Produire une argumentation sur une question philosophique.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaboration d'une problématique philosophique sur une question : énoncé de la question, définition des concepts clés, présentation des aspects philosophiques du problème et des enjeux, référence à un ou des philosophes.</li> <li>• Formulation d'une thèse et présentation d'arguments, d'objections et de réfutations.</li> <li>• Respect des règles de l'argumentation.</li> <li>• Rédaction d'un texte argumentatif d'au moins 700 mots.</li> </ul> |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Philosophie
Pondération :	3-1-3
Nombre d'unités :	2 1/3

Philosophie

Code : 000E

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Discuter des conceptions philosophiques de l'être humain.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |  |
|--|--|
| 1 Caractériser quelques conceptions philosophiques modernes et contemporaines de l'être humain.                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation des principales caractéristiques des conceptions : concepts, principes et présupposés.</li> <li>• Usage approprié des concepts clés.</li> </ul>  |
| 2 Situer les conceptions examinées dans leur contexte et dans les courants de pensée correspondants.           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposition de certains aspects significatifs du contexte historique dans lequel ces conceptions sont nées.</li> <li>• Démonstration suffisante de liens entre les conceptions et les courants de pensée dans lesquels elles s'inscrivent.</li> </ul>  |
| 3 Comparer des conceptions philosophiques de l'être humain à propos de problèmes actuels ou de thèmes communs. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposé des principales ressemblances et différences entre les conceptions.</li> <li>• Reconnaissance des conséquences pour la pensée et l'action des conceptions examinées.</li> <li>• Prise de position critique et argumentée à l'égard d'une conception.</li> <li>• Rédaction d'une dissertation d'au moins 800 mots.</li> </ul> |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Philosophie
Pondération :	3-0-3
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Comprendre et exprimer des messages simples en anglais.

**Éléments****Critères de performance**

1 Dégager le sens d'un message oral simple.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'au moins trois minutes exprimé à un débit normal et dans un vocabulaire d'usage courant.</li> </ul>
2 Dégager le sens d'un texte d'intérêt général.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées principales d'un texte d'environ 500 mots.</li> </ul>
3 S'exprimer oralement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication intelligible d'environ deux minutes à partir de consignes précises.</li> <li>• Formulation acceptable de questions et réponses en situation d'interaction.</li> <li>• Échanges d'idées pertinents.</li> <li>• Prononciation, intonation et débit acceptables.</li> </ul>
4 Rédiger un texte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction, sur un sujet familier, d'un texte clair et cohérent d'environ 200 mots, constitué de phrases complètes.</li> <li>• Application satisfaisante du code grammatical et orthographique avec une attention plus particulière accordée à quelques <i>modals</i> et à des temps du verbe parmi les suivants : <i>simple present</i> et <i>present continuous</i>, <i>simple past</i> et <i>past continuous</i>, <i>future</i>.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Pondération :	2-1-3
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais avec une certaine aisance.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |   |
|--|---|
| 1 Dégager le sens d'un message oral authentique. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'environ cinq minutes.</li> <li>• Reconnaissance de la suite logique d'éléments du message.</li> </ul>  |
| 2 Dégager le sens d'un texte d'intérêt général.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées principales d'un texte d'environ 750 mots.</li> <li>• Reconnaissance d'une suite logique des éléments du texte.</li> </ul>   |
| 3 S'exprimer oralement.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication intelligible, structurée et cohérente d'au moins trois minutes sur un sujet d'intérêt général.</li> <li>• Formulation de questions pertinentes, dont la grammaire est généralement correcte, en situation d'interaction.</li> <li>• Emploi généralement correct de verbes au passé.</li> <li>• Prononciation, intonation et débit convenables.</li> </ul>                                    |
| 4 Rédiger un texte.                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un texte clair et cohérent d'environ 300 mots.</li> <li>• Application convenable du code grammatical et orthographique avec une attention plus particulière accordée à quelques <i>modals</i> et à des temps du verbe parmi les suivants : <i>simple present</i> et <i>present continuous</i>, <i>simple past</i> et <i>past continuous</i>, <i>present perfect</i>, <i>future</i>.</li> </ul> |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Pondération :	2-1-3
Nombre d'unités :	2

Langue seconde (niveau III)

Code : 0008

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer avec aisance en anglais sur des thèmes sociaux, culturels ou littéraires.

**Éléments****Critères de performance**

- | Éléments  | Critères de performance  |
|---|--|
| 1 Dégager le sens d'un message oral authentique à portée socioculturelle ou littéraire. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des idées essentielles d'un message après une seule écoute.</li> </ul>   |
| 2 Dégager le sens d'un texte authentique à portée socioculturelle ou littéraire.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification du sens général.</li> <li>• Distinction précise des principaux éléments du texte.</li> <li>• Identification de la structure du texte.</li> <li>• Identification de l'intention de l'auteur.</li> </ul>   |
| 3 Exprimer oralement un message sur des sujets à portée socioculturelle ou littéraire.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication claire et cohérente d'au moins cinq minutes faisant référence à un ou à des documents.</li> <li>• Utilisation généralement correcte du code grammatical et du niveau de langue.</li> <li>• Emploi du vocabulaire pertinent par rapport au sujet traité.</li> <li>• Prononciation, intonation et débit généralement corrects.</li> </ul>                         |
| 4 Rédiger un texte sur une question à portée socioculturelle ou littéraire.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte clair et cohérent d'environ 400 mots comportant au moins trois idées distinctes liées logiquement entre elles.</li> <li>• Application convenable du code grammatical et orthographique.</li> <li>• Utilisation généralement correcte des temps du verbe exigés par le contexte.</li> <li>• Utilisation satisfaisante d'une variété de structures de phrases.</li> </ul> |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Pondération :	2-1-3
Nombre d'unités :	2

Langue seconde (niveau IV)

Code : 0009

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Traiter en anglais de thèmes culturels et littéraires.

**Éléments****Critères de performance**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1 Présenter oralement l'analyse d'une production socioculturelle ou littéraire en version originale anglaise.</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication claire, cohérente et structurée d'au moins six minutes.</li> <li>• Utilisation d'arguments pertinents et justifiés.</li> <li>• Utilisation du niveau de langue et du registre appropriés.</li> <li>• Emploi nuancé du vocabulaire approprié au sujet traité.</li> <li>• Degré assez élevé de précision dans l'application du code grammatical.</li> </ul>  |
| <p>2 Rédiger l'analyse d'une œuvre littéraire en version originale anglaise ou d'un thème à portée socioculturelle.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse structurée, cohérente et claire d'au moins 600 mots.</li> <li>• Utilisation appropriée d'une variété de structures de phrases.</li> <li>• Emploi d'un vocabulaire diversifié et nuancé.</li> <li>• Emploi approprié d'une variété de marqueurs de relation.</li> <li>• Degré assez élevé de précision dans l'application du code grammatical et orthographique.</li> <li>• Utilisation d'un style, d'un niveau de langue et d'un registre appropriés à l'analyse.</li> </ul> |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Pondération :	2-1-3
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Situer sa pratique de l'activité physique parmi les habitudes de vie favorisant la santé.

**Éléments****Critères de performance**

1 Établir la relation entre son mode de vie et sa santé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation appropriée de la documentation.</li> <li>Liens pertinents entre ses principales habitudes de vie et leurs incidences sur sa santé.</li> </ul>
2 Pratiquer l'activité physique selon une approche favorisant la santé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des règles inhérentes aux activités physiques pratiquées, dont les règles de sécurité.</li> <li>Respect de ses capacités dans la pratique d'activités physiques.</li> </ul>
3 Reconnaître ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation liés à la pratique de l'activité physique de façon régulière.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation correcte des données d'évaluation quantitative et qualitative sur le plan physique.</li> <li>Relevé de ses principaux besoins et de ses principales capacités sur le plan physique.</li> <li>Relevé de ses principaux facteurs de motivation liés à la pratique régulière de l'activité physique.</li> </ul>
4 Proposer des activités physiques favorisant sa santé.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix pertinent et justifié d'activités physiques selon ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Éducation physique
Pondération :	1-1-1
Nombre d'unités :	1

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Améliorer son efficacité lors de la pratique d'une activité physique.

**Élément****Critères de performance**

1 Appliquer une démarche conduisant à l'amélioration de son efficacité dans la pratique d'une activité physique.

- Relevé initial de ses habiletés et de ses attitudes dans la pratique de l'activité.
- Mention de ses attentes et de ses besoins au regard de ses capacités liées à la pratique de l'activité.
- Formulation correcte d'objectifs personnels.
- Mention des moyens choisis pour atteindre ses objectifs.
- Respect des règles inhérentes à l'activité physique pratiquée, dont les règles de sécurité.
- Évaluation périodique de ses habiletés et de ses attitudes liées à la pratique de l'activité.
- Interprétation significative des progrès faits et des difficultés éprouvées lors de la pratique de l'activité.
- Adaptations périodiques et pertinentes de ses objectifs ou des moyens utilisés.
- Amélioration sensible des habiletés motrices exigées par l'activité.

**Activités d'apprentissage**

Discipline : Éducation physique  
 Pondération : 0-2-1  
 Nombre d'unités : 1

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Démontrer sa capacité à prendre en charge sa pratique de l'activité physique dans une perspective de santé.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Harmoniser les éléments d'une pratique efficace de l'activité physique dans une approche favorisant la santé.</li> <li>2 Gérer un programme personnel d'activités physiques.</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratique d'une activité physique respectant l'équilibre entre la recherche d'efficacité et les facteurs favorisant la santé.</li> <li>• Mention de ses priorités selon ses besoins, ses capacités et ses facteurs de motivation liés à la pratique régulière de l'activité physique.</li> <li>• Formulation correcte d'objectifs à atteindre dans son programme personnel.</li> <li>• Choix pertinent de l'activité ou des activités à pratiquer dans son programme personnel.</li> <li>• Planification appropriée des conditions de réalisation de l'activité ou des activités à pratiquer dans son programme personnel.</li> <li>• Choix pertinent des critères mesurant l'atteinte des objectifs du programme.</li> <li>• Relevé périodique du temps investi et des activités physiques accomplies durant le programme.</li> <li>• Interprétation significative des progrès faits et des difficultés éprouvées lors de la pratique d'activités physiques.</li> <li>• Adaptations périodiques et pertinentes de ses objectifs ou des moyens utilisés.</li> </ul> |
|--|---|

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Éducation physique
Pondération :	1-1-1
Nombre d'unités :	1

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Produire différents types de discours oraux et écrits.

**Éléments****Critères de performance**

1 Reconnaître les caractéristiques de la situation de communication dans des discours d'ordre culturel ou d'un autre ordre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en évidence précise des composantes de la situation de communication.</li> <li>• Relevé des facteurs contextuels de la situation de communication.</li> <li>• Établissement de liens entre les composantes et les facteurs de la situation de communication.</li> </ul>
2 Déterminer un sujet et un objectif de communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix justifié d'un sujet et d'un objectif de communication.</li> </ul>
3 Rechercher l'information dans des discours littéraires ou non littéraires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix approprié des sources d'information.</li> <li>• Choix pertinent des éléments d'information.</li> </ul>
4 Élaborer une stratégie en fonction de la situation et de l'objectif de communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux des procédés à utiliser dans la situation de communication.</li> <li>• Choix judicieux des moyens d'expression.</li> </ul>
5 Rédiger et présenter des textes du type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles définissant les différents types de textes.</li> <li>• Respect de la situation et de l'objectif de communication dans le texte écrit.</li> <li>• Précision et richesse du vocabulaire.</li> <li>• Respect des règles orthographiques, grammaticales, syntaxiques et de ponctuation.</li> <li>• Respect des règles de présentation d'un texte écrit.</li> </ul>
6 Préparer et présenter des discours oraux du type informatif, critique ou expressif, liés notamment au champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation pertinente des éléments liés à la présentation d'un discours oral.</li> <li>• Respect de la situation et de l'objectif de communication dans le discours oral.</li> <li>• Précision et richesse du vocabulaire.</li> <li>• Respect des aspects du code linguistique propres au discours oral.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Français
Nombre d'heures-contact :	60
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Porter un jugement sur des problèmes éthiques de la société contemporaine.

**Éléments****Critères de performance**

- |   |  |
|---|--|
| 1 Dégager la dimension éthique de l'action dans ses aspects personnels, sociaux et politiques.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des notions de base de l'éthique.</li> <li>• Utilisation appropriée des notions.</li> <li>• Élaboration de la problématique éthique d'une situation personnelle, sociale et politique.</li> </ul>  |
| 2 Présenter quelques théories philosophiques, éthiques et politiques.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de quelques grands modèles philosophiques d'interprétation des problèmes relatifs à l'action et aux valeurs : contexte historique, concepts et principes.</li> </ul>   |
| 3 Appliquer ces théories à des situations actuelles, choisies notamment dans le champ d'études de l'étudiant ou de l'étudiante. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance des principales composantes de la situation : contexte, faits et personnes.</li> <li>• Formulation des questions éthiques relatives à la situation.</li> <li>• Mise en évidence des conflits de valeurs et des enjeux.</li> <li>• Application de deux discours philosophiques à la discussion de ces questions.</li> </ul> |
| 4 Défendre une position critique à propos d'une situation problématique.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréciation de divers choix, quant à l'action, à l'aide de théories philosophiques.</li> <li>• Justification rationnelle de la position choisie.</li> <li>• Rédaction d'une dissertation d'au moins 900 mots.</li> </ul>   |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Philosophie
Nombre d'heures-contact :	45
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais de façon simple en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |   |
|--|---|
| 1 Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message.</li> </ul>  |
| 2 Dégager le sens d'un texte authentique lié à son champ d'études. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées principales du message.</li> </ul>   |
| 3 Communiquer un bref message oral lié à son champ d'études.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication intelligible d'une durée de quelques minutes.</li> <li>• Emploi de termes liés à son champ d'études.</li> <li>• Propos pertinents.</li> <li>• Application satisfaisante du code grammatical.</li> </ul>  |
| 4 Rédiger un court texte lié à son champ d'études.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte clair et cohérent d'environ 200 mots.</li> <li>• Emploi de termes liés à son champ d'études.</li> <li>• Application satisfaisante du code grammatical et orthographique.</li> <li>• Utilisation satisfaisante de procédés de communication liés à son champ d'études.</li> </ul> |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Nombre d'heures-contact :	45
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en anglais avec une certaine aisance en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.

**Éléments****Critères de performance**

1 Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées essentielles d'un message d'environ cinq minutes.</li> <li>• Reconnaissance de la suite logique des éléments du message.</li> </ul>
2 Dégager les éléments utiles d'un texte authentique lié à son champ d'études pour accomplir une tâche précise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général.</li> <li>• Repérage des éléments utiles pour accomplir une tâche précise.</li> <li>• Utilisation convenable de l'information pour accomplir une tâche précise.</li> </ul>
3 Communiquer un message oral lié à son champ d'études.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication claire et cohérente accessible à un non expert.</li> <li>• Communication appropriée à la situation.</li> <li>• Utilisation convenable de termes liés au champ d'études.</li> <li>• Application convenable du code grammatical.</li> </ul>
4 Rédiger un texte lié à son champ d'études.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction claire et cohérente d'un texte lié à son champ d'études, d'environ 300 mots, accessible à un non expert.</li> <li>• Application convenable du code grammatical et orthographique.</li> <li>• Emploi convenable de termes de base liés à son champ d'études.</li> <li>• Utilisation convenable de procédés de communication liés à son champ d'études.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Nombre d'heures-contact :	45
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer avec aisance en anglais en utilisant des formes d'expression d'usage courant liées à son champ d'études.

**Éléments****Critères de performance**

1 Dégager le sens d'un message oral lié à son champ d'études.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance du sens général et des idées essentielles du message.</li> <li>• Utilisation pertinente de l'information pour accomplir une tâche précise.</li> </ul>
2 Dégager les éléments pertinents d'un texte authentique lié à son champ d'études pour accomplir une tâche précise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification du sens général.</li> <li>• Repérage des éléments pertinents pour accomplir une tâche précise.</li> <li>• Utilisation pertinente de l'information pour accomplir une tâche précise.</li> </ul>
3 Communiquer un message oral lié à son champ d'études.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication substantielle, riche en information, accessible à un non expert.</li> <li>• Adéquation entre le message, l'intention et la situation de communication.</li> <li>• Emploi approprié des termes liés à son champ d'études.</li> </ul>
4 Produire des communications écrites liées à son champ d'études.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction cohérente et claire d'un texte, d'environ 500 mots, accessible à un non expert.</li> <li>• Emploi efficace de termes liés à son champ d'études.</li> <li>• Application convenable du code grammatical et orthographique.</li> <li>• Adéquation entre les procédés de communication choisis, le type de document et la situation de communication.</li> </ul>

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Nombre d'heures-contact :	45
Nombre d'unités :	2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer de façon nuancée en anglais dans différentes formes de discours.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |   |
|--|---|
| 1 Communiquer un message oral lié à son champ d'études.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication substantielle, riche en information, accessible à un non expert.</li> <li>• Adéquation entre le message, l'intention et la situation de communication.</li> <li>• Emploi judicieux du vocabulaire.</li> <li>• Utilisation correcte du code grammatical.</li> <li>• Démonstration de sa capacité à défendre son point de vue.</li> </ul>  |
| 2 Analyser des textes complexes.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaissance de différents types de discours : expressif et littéraire, informatif, incitatif, critique, scientifique et technique.</li> <li>• Reconnaissance des facteurs linguistiques, socioculturels et contextuels qui enrichissent et limitent la communication écrite.</li> <li>• Établissement des liens entre les éléments de la communication : intention, interlocutrice ou interlocuteur, situation, code, message, interaction implicite et explicite.</li> </ul> |
| 3 Rédiger un texte lié à son champ d'études.             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction cohérente, claire et nuancée d'un texte d'environ 600 mots, accessible à un non expert.</li> <li>• Adéquation entre les procédés de communication choisis, le type de document et la situation de communication.</li> <li>• Utilisation précise, nuancée et efficace du code grammatical et de la terminologie.</li> </ul>   |
| 4 S'exprimer en anglais à partir de sources en français. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du sens.</li> <li>• Formulation généralement appropriée avec une attention plus particulière accordée aux niveaux de langue et aux sources d'interférence telles que les faux amis et les différences syntaxiques.</li> <li>• Emploi d'une terminologie équivalente.</li> </ul>  |

**Activités d'apprentissage**

Discipline :	Anglais, langue seconde
Nombre d'heures-contact :	45
Nombre d'unités :	2

Sciences humaines

Code : 000V

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Situer l'apport particulier des sciences humaines au regard des enjeux contemporains.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement.
- À l'occasion d'un exposé écrit d'environ 750 mots portant sur l'apport des sciences humaines au regard d'enjeux contemporains.
- À partir de documents et de données du domaine des sciences humaines.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |  |
|--|--|
| <p>1 Reconnaître les objets d'étude d'une ou de plusieurs sciences humaines et leurs principales approches.</p> <p>2 Identifier quelques-unes des questions qui se posent actuellement dans le domaine des sciences humaines.</p> <p>3 Démontrer la contribution d'une ou de plusieurs sciences humaines dans la compréhension d'enjeux contemporains.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation des objets d'étude particuliers à une ou à plusieurs sciences humaines.</li> <li>• Description des principales approches utilisées en sciences humaines.</li> <li>• Association de ces questions avec des champs pertinents de recherche en sciences humaines.</li> <li>• Présentation d'enjeux contemporains en mettant en évidence l'interprétation des sciences humaines.</li> <li>• Illustration de l'interaction entre quelques changements sociaux et la contribution des sciences humaines.</li> </ul> |
|--|--|

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

Sciences humaines

Code : 000W

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Analyser l'un des grands problèmes de notre temps selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement.
- À l'occasion d'un exposé écrit d'environ 750 mots portant sur un sujet relatif à l'être humain.
- À partir de données documentaires provenant d'une ou de plusieurs disciplines des sciences humaines.

**Éléments****Critères de performance**

- |   |   |
|---|---|
| 1 Poser une problématique selon une ou plusieurs approches propres aux sciences humaines. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de l'historique de la problématique.</li> <li>• Utilisation des concepts et du langage appropriés.</li> <li>• Description sommaire des dimensions individuelles, collectives, spatio-temporelles et culturelles de la problématique.</li> </ul> |
| 2 Traiter d'une question selon une ou des approches propres aux sciences humaines.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation claire d'une question.</li> <li>• Sélection de données documentaires pertinentes.</li> <li>• Description sommaire des méthodes historique, expérimentale et par enquête.</li> </ul>  |
| 3 Établir des conclusions.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée de la méthode choisie.</li> <li>• Détermination de critères d'appréciation appropriés.</li> <li>• Reconnaissance des forces et des faiblesses des conclusions.</li> <li>• Élargissement de la question analysée.</li> </ul>           |

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45

Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Expliquer la nature générale et quelques-uns des enjeux actuels de la science et de la technologie.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement.
- À partir d'un commentaire écrit qui présente une découverte scientifique ou une percée technologique.
- À l'occasion d'une production écrite d'environ 750 mots.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |   |
|--|---|
| <p>1 Caractériser le mode de pensée et la démarche scientifiques types.</p> <p>2 Montrer la complémentarité de la science et de la technologie.</p> <p>3 Expliquer le contexte et les étapes de quelques découvertes scientifiques et technologiques.</p> <p>4 Dédire différentes conséquences et questions qui découlent de certaines innovations scientifiques et technologiques récentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication sommaire des caractéristiques essentielles du mode de pensée scientifique, dont la quantification et la démonstration.</li> <li>• Énumération ordonnée et description sommaire des caractéristiques essentielles des principales étapes de la démarche scientifique type.</li> <li>• Définition des termes et description des principales interrelations entre la science, la technique et la technologie : liens logiques et temporels, et apports mutuels.</li> <li>• Mise en relation pertinente et cohérente des contextes déterminants de quelques découvertes scientifiques et technologiques.</li> <li>• Énumération des principales étapes de découvertes scientifiques et technologiques.</li> <li>• Description sommaire des conséquences importantes (de différentes natures) et des défis majeurs actuels qui découlent de quelques découvertes scientifiques et technologiques.</li> <li>• Formulation de questions pertinentes et plausibilité des éléments de réponse aux questions formulées.</li> </ul> |
|--|---|

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Résoudre un problème simple par l'application de la démarche scientifique de base.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement ou en équipe.
- À partir d'un problème non complexe d'ordre scientifique et technologique qui peut être résolu par l'application de la démarche scientifique type.
- En utilisant des instruments scientifiques disponibles d'usage courant.
- À l'aide de documents de référence (écrits ou autres).

**Éléments****Critères de performance**

- 1 Décrire les principales étapes de la démarche scientifique type.
- 2 Formuler une hypothèse visant à résoudre un problème simple de nature scientifique et technologique.
- 3 Vérifier une hypothèse en appliquant les principes élémentaires de la démarche expérimentale de base.

- Énumération ordonnée et description sommaire des caractéristiques des étapes de la démarche scientifique type.
- Description claire et précise du problème.
- Respect des caractéristiques de formulation d'une hypothèse (caractère observable et mesurable des données, plausibilité, etc.).
- Pertinence, fiabilité et validité de la procédure expérimentale mise au point.
- Respect de la procédure expérimentale établie.
- Choix judicieux et utilisation adéquate des instruments.
- Présentation claire et adéquate des résultats.
- Validité des relations établies entre l'hypothèse, la vérification et la conclusion.

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer dans une langue moderne de façon restreinte<sup>1</sup>.

**Contexte de réalisation**

- Soit dans des langues modernes qui utilisent l'alphabet latin :
  - à l'occasion d'une conversation comportant un minimum de huit répliques;
  - à l'occasion d'une communication écrite comportant un minimum de huit phrases.
- Soit dans des langues modernes qui utilisent un système d'écriture autre que l'alphabet latin :
  - à l'occasion d'une conversation comportant un minimum de six répliques;
  - à l'occasion d'une communication écrite comportant un minimum de six phrases.
- À partir de mises en situation sur des thèmes connus.
- À l'aide d'outils de référence.

**Éléments****Critères de performance**

1 Saisir le sens d'un message oral.

L'apprentissage d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.

- Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.
- Reconnaissance explicite du sens général de messages simples.
- Association logique entre les éléments du message.

2 Saisir le sens d'un message lu.

- Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.
- Reconnaissance explicite du sens général de messages simples.
- Association logique entre les éléments du message.

<sup>1</sup> On entend par « restreinte » l'utilisation limitée des structures, du code grammatical et du vocabulaire de la langue étudiée. Cette limitation varie selon les difficultés propres à certaines langues modernes.

Langue moderne

Code : 000Z

- 3 Exprimer oralement un message simple.
- Utilisation convenable des structures de la langue dans des propositions principales et coordonnées.
  - Application appropriée des règles grammaticales.
  - Utilisation des verbes au présent de l'indicatif.
  - Utilisation appropriée du vocabulaire de base et d'expressions idiomatiques.
  - Prononciation intelligible.
  - Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples.
  - Enchaînement spontané et cohérent de phrases dans un dialogue.
- 4 Écrire un texte sur un sujet donné.
- Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales et coordonnées.
  - Application appropriée des règles grammaticales de base.
  - Utilisation des verbes au présent de l'indicatif.
  - Utilisation appropriée du vocabulaire de base et d'expressions idiomatiques.
  - Enchaînement cohérent d'une suite de phrases simples.
  - Application acceptable des règles graphiques pour les systèmes d'écriture autres que l'alphabet latin.

### Activités d'apprentissage

---

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer dans une langue moderne sur des sujets familiers.

**Contexte de réalisation**

- À l'occasion d'une conversation comportant un minimum de quinze répliques.
- À l'occasion d'une communication écrite d'un minimum de vingt phrases pour les langues qui utilisent l'alphabet latin.
- À l'occasion d'une communication écrite comportant un minimum de dix phrases pour les langues qui utilisent un système d'écriture autre que l'alphabet latin.
- À partir :
  - de situations de la vie courante;
  - de sujets simples de la vie courante.
- À l'aide d'outils de référence.

**Éléments****Critères de performance**

1 Saisir le sens d'un message entendu.

L'apprentissage d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.

- Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.
- Reconnaissance explicite du sens général et des idées essentielles de messages de complexité moyenne.
- Association logique entre les éléments du message.

2 Saisir le sens d'un message lu.

- Identification juste des mots et des expressions idiomatiques.
- Reconnaissance explicite du sens général et des idées essentielles de messages de complexité moyenne.
- Association logique entre les éléments du message.

3 Exprimer oralement un message simple avec des phrases de complexité moyenne.

- Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales ou subordonnées.
- Application appropriée des règles grammaticales.
- Utilisation des verbes au présent de l'indicatif.
- Utilisation d'un vocabulaire de base enrichi et d'expressions idiomatiques.
- Prononciation intelligible.
- Enchaînement cohérent d'une suite de phrases de complexité moyenne.
- Dialogue cohérent de complexité moyenne.

Langue moderne

Code : 0010

- 4 Écrire un texte sur un sujet donné avec des phrases de complexité moyenne.
- Utilisation appropriée des structures de la langue dans des propositions principales ou subordonnées.
  - Application appropriée des règles grammaticales.
  - Utilisation des verbes au présent et au passé de l'indicatif.
  - Utilisation appropriée d'un vocabulaire de base enrichi et d'expressions idiomatiques.
  - Enchaînement cohérent d'une suite de phrases de complexité moyenne.
  - Application acceptable des règles graphiques pour les systèmes d'écriture autres que l'alphabet latin.

**Activités d'apprentissage**

---

Nombre d'heures-contact : 45  
Nombre d'unités : 2

<b>Objectif</b>	<b>Standard</b>
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Communiquer avec une certaine aisance dans une langue moderne.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuellement.</li> <li>• À l'occasion d'un échange verbal comportant un minimum de 20 répliques.</li> <li>• À l'occasion de la rédaction d'un texte de longueur moyenne (minimum de 25 phrases pour les langues qui utilisent l'alphabet latin et de 15 phrases pour les autres langues).</li> <li>• À partir des documents à portée socioculturelle.</li> <li>• À l'aide d'ouvrages de référence dans le cas de la communication écrite.</li> </ul>
<b>Éléments</b>	<b>Critères de performance</b>
1 Dégager le sens d'un message oral en langage courant.	<p>L'apprentissage d'une langue moderne nécessite la sensibilisation à la culture des personnes qui utilisent cette langue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication juste du sens général et des idées essentielles du message.</li> <li>• Distinction claire des éléments structuraux de la langue.</li> </ul>
2 Dégager le sens d'un texte de complexité moyenne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication juste du sens général et des idées essentielles du texte.</li> <li>• Distinction claire des éléments structuraux de la langue.</li> </ul>
3 Échanger verbalement des idées sur un sujet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue en fonction du message à exprimer.</li> <li>• Utilisation appropriée du vocabulaire courant.</li> <li>• Prononciation et intonation justes.</li> <li>• Débit moyen dans un dialogue en langage courant.</li> <li>• Cohérence dans l'expression du message.</li> <li>• Réponses pertinentes aux questions posées.</li> </ul>
4 Rédiger un texte de complexité moyenne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée des éléments structuraux de la langue en fonction du texte à rédiger.</li> <li>• Justesse du vocabulaire.</li> <li>• Cohérence de l'ensemble du texte.</li> <li>• Respect des règles de présentation et de rédaction.</li> </ul>
<b>Activités d'apprentissage</b>	
Nombre d'heures-contact :	45
Nombre d'unités :	2

<b>Objectif</b>	<b>Standard</b>
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Reconnaître le rôle des mathématiques ou de l'informatique dans la société contemporaine.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuellement.</li> <li>• À l'occasion de la rédaction d'un texte d'environ 750 mots.</li> <li>• À partir de plusieurs exemples concrets choisis par la personne qui doit démontrer sa compétence.</li> </ul>
<b>Éléments</b>	<b>Critères de performance</b>
<p>1 Démontrer l'acquisition de connaissances générales de base en mathématiques ou en informatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction de notions et de concepts de base.</li> <li>• Identification des principales branches des mathématiques ou de l'informatique.</li> <li>• Utilisation adéquate de la terminologie.</li> </ul>
<p>2 Décrire l'évolution des mathématiques ou de l'informatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résumé descriptif de quelques grandes étapes.</li> </ul>
<p>3 Reconnaître la contribution des mathématiques ou de l'informatique au développement des autres domaines du savoir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration de l'existence de contributions importantes, à l'aide d'exemples.</li> </ul>
<p>4 Illustrer la diversité des applications des mathématiques ou de l'informatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation d'un éventail d'usages dans diverses sphères de l'activité humaine, à l'aide d'exemples concrets.</li> </ul>
<p>5 Évaluer l'influence des mathématiques ou de l'informatique sur les individus et sur les organisations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification de quelques grandes influences.</li> <li>• Explication de la façon dont les mathématiques ou l'informatique ont modifié certaines réalités humaines et organisationnelles.</li> <li>• Reconnaissance d'avantages et d'inconvénients à ces influences.</li> </ul>
<b>Activités d'apprentissage</b>	

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Se servir d'une variété de notions et de procédés et utiliser des outils mathématiques ou informatiques à des fins d'usage courant.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement.
- À l'occasion de l'exécution d'une tâche ou de la résolution d'un problème.
- À partir des besoins de la vie courante.
- À l'aide d'outils familiers et de documents de référence.

**Éléments****Critères de performance**

- |   |  |
|---|--|
| <p>1 Démontrer l'acquisition de connaissances utilitaires de base en mathématiques ou en informatique.</p> <p>2 Choisir des outils et des procédés mathématiques ou informatiques en fonction de besoins précis.</p> <p>3 Utiliser des outils et des procédés mathématiques ou informatiques pour exécuter des tâches et résoudre des problèmes.</p> <p>4 Interpréter des données quantitatives ou des résultats obtenus à l'aide de procédés ou d'outils mathématiques ou informatiques.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brève définition des notions.</li> <li>• Exécution correcte des opérations de base.</li> <li>• Utilisation adéquate de la terminologie.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énumération de multiples possibilités offertes par les outils et les procédés mathématiques ou informatiques.</li> <li>• Analyse de situations concrètes et reconnaissance de la pertinence du recours aux outils ou aux procédés mathématiques ou informatiques.</li> <li>• Choix approprié en fonction des besoins.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarche planifiée et méthodique.</li> <li>• Utilisation correcte des outils et des procédés.</li> <li>• Résultats satisfaisants par rapport au contexte.</li> <li>• Utilisation adéquate de la terminologie propre à un outil ou à un procédé.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste en tenant compte du contexte.</li> <li>• Formulation claire et précise de l'interprétation.</li> </ul> |
|---|--|

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Apprécier diverses formes d'art issues de pratiques d'ordre esthétique.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement.
- À partir d'une production artistique désignée.
- À l'occasion d'un commentaire écrit d'environ 750 mots.

**Éléments****Critères de performance**

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Percevoir la dynamique de l'imaginaire en art.</li> <li>2 Caractériser des courants artistiques.</li> <li>3 Commenter un produit artistique.</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explication précise d'un procédé de création lié à la construction d'un univers imaginaire.</li> <li>• Énumération descriptive des principales caractéristiques de trois courants artistiques de différentes époques, incluant un courant actuel.</li> <li>• Organisation cohérente des observations, incluant l'identification de quatre éléments fondamentaux de forme et de structure du langage utilisé ainsi qu'une proposition justifiée de signification.</li> </ul> |
|--|--|

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Réaliser une production artistique.

**Contexte de réalisation**

- Individuellement.
- À l'occasion d'un exercice pratique.
- Dans un contexte de création ou d'interprétation.
- À partir des éléments de base du langage et des techniques propres au médium utilisé.

**Précisions sur la compétence****Critères de performance**

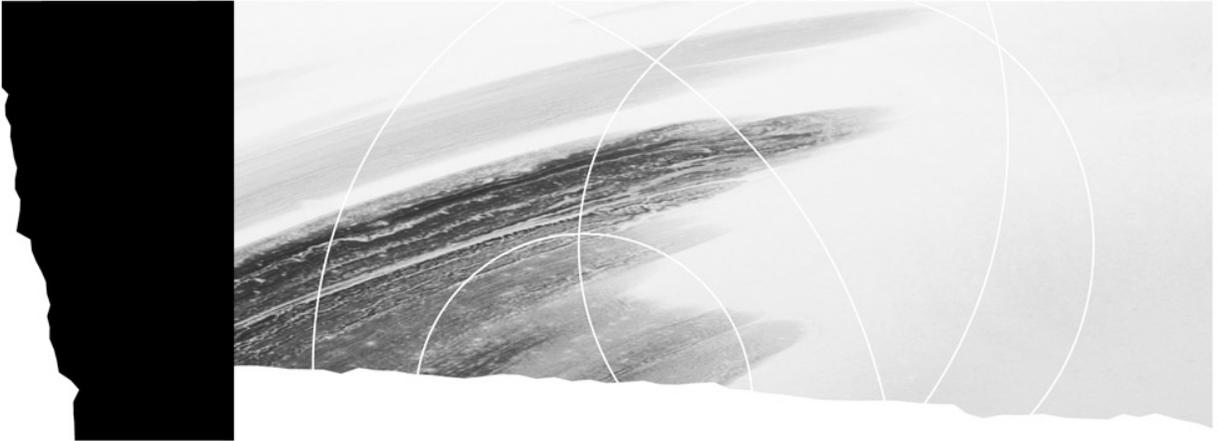
- 1 Reconnaître les principaux modes d'expression d'un médium artistique.
- 2 Utiliser le médium.

- Identification des particularités : originalité, qualités essentielles, moyens de communication, styles, genres.
- Utilisation personnelle et cohérente des éléments du langage.
- Application adéquate des techniques artistiques.
- Respect des exigences du mode de production.

**Activités d'apprentissage**

Nombre d'heures-contact : 45  
 Nombre d'unités : 2





## **Deuxième partie**

---

**Buts de la formation spécifique**

**Intentions éducatives de la formation  
spécifique**

**Matrice des compétences**

**Harmonisation**

**Objectifs et standards de la formation  
spécifique**



# Buts de la formation spécifique

Le programme *Techniques de gestion hôtelière* vise à former des superviseuses et des superviseurs intermédiaires appelés à exercer leurs fonctions dans l'une ou l'autre des unités d'un établissement hôtelier (accueil, réception et réservations, ventes et marketing, entretien ménager, administration et gestion, restauration et banquets, soutien aux activités, information). Après quelques années d'expérience, certaines superviseuses et certains superviseurs sont susceptibles d'exercer des fonctions plus spécialisées telles que celles de directrice adjointe ou directeur adjoint de l'entretien ménager ou encore de maître d'hôtel.

Les superviseuses et superviseurs de services en hébergement sont appelés à gérer les activités relatives à l'hébergement et aux produits et services connexes dans différents types d'établissements hôteliers de diverses tailles, situés en région ou dans des agglomérations urbaines et offrant différents types de services.

Les superviseuses et superviseurs de services en hébergement exercent leurs activités au regard de l'ensemble des fonctions usuelles de gestion d'une entreprise tout en contribuant à une bonne communication entre les diverses unités. Leur statut au sein de l'établissement amène ces personnes à jouer les trois rôles du gestionnaire, à savoir la coordination, l'information et la prise de décisions. À ces rôles s'ajoute celui de la représentation de leur établissement auprès du personnel, des clientèles, des fournisseurs et de la communauté. Dans l'exercice de leurs fonctions, les superviseuses et superviseurs de services en hébergement sont également en relation avec les gens de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme de même qu'avec des représentantes et des représentants des gouvernements, des bailleurs de fonds, des actionnaires et différents intermédiaires.

Dans l'exercice de leurs activités de travail, les superviseuses et superviseurs de services en hébergement utilisent différents systèmes ayant des fonctions spécifiques tels que des systèmes de réservation ou de tarification, de l'équipement de bureau, des logiciels spécialisés ou d'application générale, un ordinateur en réseau et divers documents administratifs (contrats, politiques, règlements, conventions collectives, formulaires).

Conformément aux buts généraux de la formation, la composante de formation spécifique du programme *Techniques de gestion hôtelière* vise à :

- Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession, 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 associés à une profession;
  - 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 de la profession choisie;
  - lui faire connaître ses droits et ses responsabilités comme travailleur ou travailleuse.
- Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement de savoirs professionnels, soit :
  - lui permettre de développer son autonomie et sa capacité d'apprendre ainsi que 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.

- Favoriser 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’entrepreneurship.

## Intentions éducatives en formation spécifique

Les intentions éducatives en formation spécifique s'appuient sur des valeurs et préoccupations importantes qui servent de guide aux interventions auprès de l'étudiante ou de l'étudiant. Elles touchent généralement des dimensions significatives du développement professionnel et personnel qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites au regard des buts de la formation ou des objectifs et standards. Elles peuvent porter sur des attitudes importantes, des habitudes de travail, des habiletés intellectuelles, etc.

Pour le programme *Techniques de gestion hôtelière*, les intentions éducatives en formation spécifique sont les suivantes :

- Permettre l'acquisition des habiletés nécessaires à l'utilisation judicieuse des nouvelles technologies de l'information.
- Favoriser le développement d'une préoccupation constante en ce qui concerne le respect des règles d'hygiène et de salubrité ainsi que des règles de santé et de sécurité au travail.
- Renforcer l'habitude de mettre continuellement à jour ses connaissances.
- Permettre l'acquisition des habiletés nécessaires à l'adaptation des modes de supervision aux différents types de marchés et de clientèles de même qu'à la dynamique interne de l'entreprise.



# Matrice des compétences

La matrice des compétences permet d'avoir un aperçu global du programme d'études techniques. Elle regroupe l'ensemble des composantes du programme et situe chacune des compétences de la formation spécifique.

La matrice des compétences comprend :

- les compétences générales de la formation spécifique, qui portent sur des activités de travail communes à différentes tâches ou situations;
- les compétences particulières, qui portent sur des tâches directement rattachées à l'exercice de la profession.

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l'horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale. Le symbole (o) indique un lien, dans l'exercice de la profession, entre une compétence particulière et une compétence générale.

L'ordre de présentation des compétences de la formation spécifique reflète la conception du programme d'études, mais n'infère pas l'application qu'on en fera. La matrice des compétences est fournie à titre indicatif.

## MATRICE DES COMPÉTENCES

COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	Numéro de la compétence	COMPÉTENCES GÉNÉRALES												
		Analyser la fonction de travail	Communiquer en milieu de travail	Effectuer des activités professionnelles en langue seconde	Traiter l'information liée à la gestion hôtelière	Adopter une approche client	Veiller à l'application des règles et de la réglementation propres au domaine hôtelière	Mettre en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie	Proposer des produits et des services de restauration à la clientèle	Assurer le service des mets et des boissons	Vendre des produits et des services	Effectuer des activités de gestion du personnel	Effectuer des opérations comptables	Effectuer des activités de gestion des ressources matérielles
Numéro de la compétence		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Contrôler la qualité des produits et des services hôteliers	14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les activités des services de réservation, de réception et d'accueil	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les activités du service d'entretien ménager	16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les activités des services de restauration d'un hôtel	17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les activités de marketing d'un hôtel	18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Coordonner les activités de groupe en hôtellerie et en restauration	19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer l'interface entre les activités des départements	20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 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 et 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 *Techniques de gestion hôtelière* ont permis d'identifier des compétences communes avec d'autres programmes d'études. Les informations relatives aux travaux réalisés et à leurs résultats sont présentées dans le document *Tableaux d'harmonisation Techniques de gestion hôtelière*.



<b>Objectif</b>	<b>Standard</b>
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Analyser la fonction de travail.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir de la classification de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration; des normes et des compétences nationales ainsi que des lois, des règlements et des codes en vigueur.</li> <li>• À l'aide d'une information récente sur l'exercice de la fonction de travail ainsi que sur les entreprises et les établissements du secteur.</li> </ul>
<p><b>Éléments de la compétence</b></p> <p>1 Rechercher de l'information sur le milieu de travail et sur la profession.</p> <p>2 Traiter l'information sur le milieu de travail.</p> <p>3 Traiter l'information sur la profession.</p>	<p><b>Critères de performance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix de sources d'information appropriées.</li> <li>• Fiabilité et diversité de l'information recueillie.</li> <li>• Utilisation appropriée des outils de recherche.</li> <li>• Distinction juste des types d'entreprises ou d'établissements.</li> <li>• Distinction juste des clientèles desservies.</li> <li>• Distinction juste des caractéristiques des produits et des services offerts.</li> <li>• Distinction juste des modes d'organisation des services.</li> <li>• Reconnaissance des diverses professions exercées dans le milieu.</li> <li>• Examen approprié de la réglementation et des normes qui régissent les activités de travail.</li> <li>• Caractérisation juste de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration dans une perspective historique et sur le plan des tendances actuelles.</li> <li>• Examen détaillé des tâches et des responsabilités de la profession.</li> <li>• Reconnaissance juste des règles d'éthique et de déontologie qui caractérisent l'exercice de la profession.</li> <li>• Distinction juste des limites d'intervention de la profession.</li> <li>• Pertinence des liens établis entre, d'une part, les habiletés et les comportements relatifs à la profession et, d'autre part, les tâches de la profession.</li> </ul>

Code : 047D

4 Organiser l'information.

- Classement approprié de l'information.
- Synthèse correcte de l'information.
- Organisation appropriée de l'information en fonction d'une recherche d'emploi.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Communiquer en milieu de travail.

**Contexte de réalisation**

- À partir des politiques et des procédures de l'entreprise.
- En relation avec des collègues de travail, des fournisseurs de biens et de services, des supérieures et supérieurs hiérarchiques, des membres du personnel du service et des clientèles.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

- |   |  |
|---|--|
| 1 Communiquer à l'intérieur d'un groupe de travail. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste des messages verbaux et non verbaux.</li> <li>• Clarté et efficacité de la communication.</li> <li>• Respect des particularités culturelles et générationnelles.</li> <li>• Respect des codes de conduite et des protocoles au regard des divers intervenants et intervenantes à l'intérieur et à l'extérieur du milieu de travail.</li> </ul> |
| 2 Effectuer une présentation orale.                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix et utilisation appropriés des techniques de présentation.</li> <li>• Cohérence de la communication.</li> <li>• Utilisation juste du vocabulaire et de la terminologie spécialisés.</li> <li>• Vulgarisation appropriée de l'information à caractère technique.</li> </ul>   |
| 3 Animer une réunion.                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation appropriée de la réunion.</li> <li>• Choix et utilisation appropriés des techniques d'animation.</li> <li>• Contrôle strict de la procédure.</li> <li>• Utilisation judicieuse des techniques de reformulation et de reflet.</li> </ul>   |
| 4 Composer avec des comportements difficiles.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écoute active des messages verbaux et non verbaux.</li> <li>• Analyse appropriée de la situation.</li> <li>• Exploration judicieuse de pistes de solution avec l'intervenante ou l'intervenant.</li> <li>• Pertinence des mesures de suivi.</li> </ul>  |



**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Effectuer des activités professionnelles en langue seconde.

**Contexte de réalisation**

- À partir des politiques et des procédures de l'entreprise ainsi que de documents professionnels.
- À l'aide d'ouvrages de référence, des logiciels appropriés et d'information sur les produits et les services.
- Dans les situations de communication en milieu de travail et avec la clientèle qui sont propres à la supervision en milieu hôtelier.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

- |   |  |
|---|--|
| <p>1 Communiquer en langue seconde avec la clientèle et d'autres professionnels ainsi qu'avec des intermédiaires et des fournisseurs.</p> <p>2 Lire la documentation professionnelle écrite en langue seconde.</p> <p>3 Rédiger des documents professionnels en langue seconde.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée du vocabulaire propre à chacune des situations de communication.</li> <li>• Clarté et efficacité de la communication sur le plan de la collecte et de la transmission d'information.</li> <li>• Utilisation d'un niveau de langage approprié à l'interlocutrice ou à l'interlocuteur.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation judicieuse des ouvrages de référence.</li> <li>• Interprétation juste des termes spécialisés.</li> <li>• Interprétation juste des textes.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des codes grammatical et orthographique.</li> <li>• Utilisation appropriée de la terminologie spécialisée.</li> <li>• Clarté et cohérence des textes.</li> </ul> |
|---|--|



**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Traiter l'information liée à la gestion hôtelière.

**Contexte de réalisation**

- Dans le traitement d'information ayant trait à la supervision de l'une ou l'autre des unités d'un hôtel et aux produits et services actuels ou émergents.
- À partir de revues spécialisées, de catalogues de fournisseurs et de l'information accessible sur un réseau informatisé.
- À l'aide d'outils de communication, d'un ordinateur en réseau et des logiciels appropriés.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Effectuer une recherche d'information.

- Détermination juste de l'objet de la recherche.
- Utilisation appropriée de l'ordinateur, des logiciels et des outils de recherche.
- Fiabilité et variété des sources d'information.
- Choix judicieux des documents et des ressources à consulter.
- Utilisation appropriée d'un « historique client ».
- Respect des règles de confidentialité et de sécurité de l'information.
- Pertinence de l'information recueillie en fonction de l'objet de la recherche.

2 Organiser l'information.

- Choix judicieux des logiciels.
- Utilisation appropriée d'une base de données relatives à la clientèle.
- Classement approprié de l'information.
- Organisation cohérente et soignée des données.
- Repérage juste des tendances et des faits saillants.

3 Rédiger des rapports.

- Choix et utilisation appropriés des logiciels.
- Respect des règles de rédaction et de présentation d'un rapport.
- Clarté et cohérence de l'information contenue dans le rapport.
- Structure adéquate du rapport.

4 Présenter l'information.

- Préparation appropriée de la présentation.
- Choix et utilisation appropriés des logiciels.
- Présentation claire et structurée de l'information.
- Prise en compte de l'intérêt de la ou du destinataire de l'information.

<b>Objectif</b>	<b>Standard</b>
<p><b>Énoncé de la compétence</b></p> <p>Adopter une approche client.</p>	<p><b>Contexte de réalisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• À partir de la mission, des valeurs, des objectifs, des normes, des standards et des procédures de l'entreprise; des lois et des règlements en vigueur ainsi que d'une information récente sur les environnements interne et externe.</li> <li>• À l'aide de systèmes de communication et de réservation; de logiciels spécialisés; des documents et du matériel propres à l'accueil, à la prise de réservations et à la réception ainsi que des règles de protocole en usage.</li> <li>• En personne et au téléphone.</li> <li>• En relation avec les clientèles interne et externe.</li> </ul>
<b>Éléments de la compétence</b>	<b>Critères de performance</b>
1 Analyser les besoins de la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractérisation juste des différentes clientèles.</li> <li>• Utilisation judicieuse de l'information sur les clientèles.</li> <li>• Distinction juste des us et coutumes des différentes clientèles.</li> <li>• Caractérisation juste des besoins.</li> </ul>
2 Accueillir la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation appropriée des techniques d'accueil.</li> <li>• Accueil chaleureux et professionnel.</li> <li>• Manifestation de prévenance et d'attention.</li> <li>• Clarté et précision de la communication.</li> <li>• Respect : <ul style="list-style-type: none"> <li>– des normes et des standards de l'entreprise;</li> <li>– des règles de protocole en usage;</li> <li>– des règles relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée.</li> </ul> </li> </ul>
3 Transmettre de l'information à la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix judicieux de l'information à transmettre.</li> <li>• Utilisation d'un niveau de langage approprié.</li> <li>• Respect des règles de communication verbale et de communication non verbale.</li> <li>• Application stricte des règles de protocole et des procédures de l'entreprise.</li> </ul>

- 4 Prendre des réservations.
- Utilisation judicieuse et efficace des techniques de prise de réservations.
  - Utilisation appropriée du matériel.
  - Utilisation judicieuse des techniques de communication en personne et au téléphone.
  - Clarté de l'information transmise.
  - Inscription complète et précise des renseignements pertinents.
  - Respect :
    - des normes et des standards de l'entreprise;
    - des règles de protocole en usage;
    - des règles relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée.
- 5 Assurer les opérations de la réception d'un hôtel.
- Utilisation judicieuse et efficace des techniques de réception.
  - Utilisation appropriée du matériel.
  - Utilisation judicieuse des techniques de communication en personne et au téléphone.
  - Précision des rapports.
  - Respect :
    - des normes et des standards de l'entreprise;
    - des règles relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée;
    - des besoins en matière de sécurité de la clientèle.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Veiller à l'application des règles et de la réglementation propres au domaine hôtelier.

**Contexte de réalisation**

- À partir des lois et des règlements en vigueur, des règles d'hygiène et de salubrité ainsi que des règles de santé et de sécurité au travail.
- À l'aide de fiches signalétiques sur les matières dangereuses, de procédures et de méthodes de travail, de contrats, d'un ordinateur en réseau et des logiciels appropriés.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Rechercher l'information.

- Distinction juste des différentes sources d'information.
- Détermination minutieuse et rigoureuse des dispositions, des règlements et des règles applicables.

2 Analyser l'information.

- Distinction juste des règles, des lois et des règlements ainsi que de leur portée respective.
- Distinction juste des droits et des responsabilités propres au domaine hôtelier.
- Interprétation juste des clauses et de la portée légale des contrats utilisés en hôtellerie et en restauration.
- Analyse rigoureuse des conséquences des entorses aux règles, aux lois et aux règlements.

3 Planifier l'application des règles, des lois et des règlements par le personnel.

- Planification juste au regard :
  - des mesures à observer;
  - des moyens de contrôle et d'évaluation;
  - des mesures de suivi.

4 Informer le personnel des règles, des lois et des règlements à respecter.

- Choix judicieux de l'information à transmettre.
- Vulgarisation appropriée de l'information.
- Choix judicieux des moyens de communication.
- Justesse des moyens pris pour sensibiliser le personnel à l'importance du respect des règles, des lois et des règlements.



**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Mettre en œuvre des techniques de gestion propres au domaine de l'hôtellerie.

**Contexte de réalisation**

- À partir de la mission, des valeurs, des objectifs et de la structure organisationnelle de l'entreprise; de la classification de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration ainsi que des lois, des règlements et des codes en vigueur.
- À l'aide d'une information à jour sur les types d'entreprises, les affiliations et les modes de propriété ainsi que sur les environnements interne et externe.
- À l'aide de documents d'entreprise.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Prendre connaissance de la mission, des valeurs et des objectifs de l'entreprise.

- Distinction de la portée de la mission et des objectifs de l'entreprise.
- Reconnaissance juste des valeurs véhiculées par la direction de l'entreprise.

2 Analyser les différentes fonctions de l'entreprise.

- Caractérisation juste des différentes fonctions de l'entreprise.
- Pertinence des liens établis entre les unités ou services et les fonctions de l'entreprise.
- Analyse appropriée de la structure organisationnelle de l'entreprise.
- Perception juste de la circulation de l'information.

3 Choisir des techniques de gestion.

- Caractérisation juste des diverses techniques de gestion.
- Repérage juste des dynamiques de gestion liées au domaine hôtelier.
- Pertinence des liens établis entre les objectifs de l'entreprise et les ressources nécessaires à leur réalisation.

4 Appliquer des techniques de gestion.

- Choix judicieux des techniques en fonction de la mission, des valeurs et des objectifs de l'entreprise.
- Choix et utilisation appropriés des outils de contrôle et d'évaluation.

- 5 Mesurer l'efficacité des techniques.
- Repérage juste des avantages et des inconvénients des techniques utilisées.
  - Évaluation juste du rendement des techniques utilisées au regard de la mission, des valeurs et des objectifs de l'entreprise ainsi que des dynamiques de gestion propres au domaine hôtelier.
  - Utilisation judicieuse des résultats de l'évaluation.
  - Exploration judicieuse des nouvelles tendances de gestion propres à l'hôtellerie.
  - Pertinence des correctifs suggérés.
- 6 Apporter des correctifs.
- Utilisation judicieuse des résultats de l'évaluation.
  - Exploration judicieuse des nouvelles tendances de gestion propres à l'hôtellerie.
  - Pertinence des correctifs suggérés.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Proposer des produits et des services de restauration à la clientèle.

**Contexte de réalisation**

- À partir de mets et de boissons ainsi que de statistiques opérationnelles.
- À l'aide du guide alimentaire canadien, des recommandations canadiennes sur la nutrition, de fiches d'évaluation sensorielle, de livres de recettes, de calculatrices ou de logiciels et de catalogues de fournisseurs.
- En relation avec la clientèle et le personnel de la cuisine.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Déterminer les besoins de la clientèle.

- Distinction juste des types de clientèles.
- Détermination juste des besoins nutritionnels, psychologiques et sensoriels en matière de restauration.
- Interprétation juste des besoins particuliers des communautés ethniques en restauration.

2 Analyser des produits et des services de restauration.

- Repérage précis des qualités organoleptiques des aliments et des boissons.
- Utilisation judicieuse du vocabulaire propre au domaine culinaire.
- Distinction juste des facteurs influençant la perception sensorielle et l'acceptabilité des aliments et des boissons.
- Classification appropriée des aliments et des boissons.
- Calcul juste du coût des aliments et des boissons.

3 Choisir les produits et les services à offrir.

- Choix judicieux d'aliments et de boissons en fonction de la clientèle ciblée.
- Communication harmonieuse avec le personnel de la cuisine.
- Agencement équilibré des boissons et des aliments choisis.
- Respect des contraintes de l'entreprise.
- Respect des règles d'écriture des menus.
- Respect des règles de présentation des menus.
- Respect de la terminologie propre au domaine de la restauration.
- Caractérisation juste des divers allergènes.

Code : 047L

- 4 Promouvoir les produits et les services offerts à la clientèle.
  - Repérage juste des moyens disponibles pour renseigner la clientèle.
  - Interprétation juste de la composition des aliments et des boissons.
  - Communication harmonieuse avec le personnel de la cuisine.
  - Clarté de la communication avec la clientèle.
  
- 5 Recueillir les commentaires de la clientèle.
  - Choix judicieux d'outils pour recueillir les commentaires de la clientèle.
  - Interprétation juste des commentaires de la clientèle.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Assurer le service des mets et des boissons.

**Contexte de réalisation**

- À partir des lois et des règlements en vigueur ainsi que des politiques, des normes et des standards de l'entreprise.
- À l'aide de mets et de boissons; de techniques et de procédures en matière de service; d'une information récente sur le service des mets et des boissons; de fournitures, d'outils et d'équipement; d'un système de réservation; d'un système de facturation et d'encaissement ainsi que de matériel de premiers soins.
- En relation avec la clientèle, le personnel du service, le personnel de la cuisine et celui de la plonge.
- En tenant compte des différents types de services et de restauration.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Organiser le service des mets et des boissons.

- Choix approprié :
  - des fournitures, des outils et de l'équipement;
  - des types de service;
  - de l'aménagement du lieu de service.
- Analyse juste des menus offerts.
- Respect des besoins en ce qui concerne la cuisine et la plonge.
- Vérification précise des réservations et des prévisions.

2 Assurer l'accueil de la clientèle.

- Utilisation judicieuse et efficace des techniques d'accueil.
- Suivi efficace des réservations.

- 3 Surveiller la prestation du service des mets et des boissons.
  - Vérification efficace :
    - des techniques de service;
    - des techniques de communication avec la clientèle;
    - des techniques de vente.
  - Vérification :
    - du protocole et des règles de l'étiquette;
    - des politiques, des normes et des standards de l'entreprise;
    - des règles de santé et de sécurité au travail;
    - des règles d'hygiène et de salubrité.
  - Vérification constante de la satisfaction de la clientèle.
  
- 4 Intervenir en situation d'urgence.
  - Analyse appropriée de la situation.
  - Utilisation appropriée et précise des techniques de premiers soins.
  - Précision du rapport.
  
- 5 Assurer la fermeture.
  - Efficacité des activités de rangement et d'entretien.
  - Opérations de fermeture appropriées.
  - Précision des rapports.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Vendre des produits et des services.

**Contexte de réalisation**

- À partir de prévisions d'occupation et de vente; d'appels d'offres; de plans d'action; des lois, des règlements et des codes en vigueur.
- À l'aide d'information sur la clientèle, de contrats de vente, des logiciels appropriés et d'outils multimédias.
- En relation avec la clientèle et des intermédiaires.
- Pour la vente de produits et de services ayant trait aux domaines de la restauration et de l'hébergement ainsi que de produits connexes.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Rassembler l'information nécessaire.

- Choix de sources d'information appropriées.
- Fiabilité de l'information recueillie.
- Pertinence de l'information recueillie sur les clientèles, sur les produits et les services offerts par l'entreprise et sur la concurrence.
- Organisation cohérente de l'information.

2 Analyser les besoins des clientèles visées.

- Utilisation judicieuse de l'information disponible.
- Caractérisation juste des diverses clientèles.
- Analyse appropriée des besoins des clientèles en tenant compte de l'environnement.

3 Cerner les produits et les services à offrir.

- Choix judicieux des produits et des services à offrir en fonction des besoins des clientèles, des contraintes et des objectifs de l'entreprise ainsi que du contexte concurrentiel.

4 Solliciter des clientèles.

- Utilisation appropriée de l'information sur les clientèles.
- Utilisation judicieuse des techniques de prospection.
- Qualité de la prise de contact.
- Manifestation d'attitudes et de comportements professionnels.
- Respect des politiques, des normes et des standards de l'entreprise.

- 5 Négocier et conclure des ventes.
- Utilisation appropriée des outils de vente et de présentation.
  - Mise en valeur judicieuse des produits et des services.
  - Respect des lois, des règlements et des codes en vigueur.
  - Argumentation efficace pour la conclusion de la vente.
  - Réfutation efficace des objections.
  - Utilisation appropriée des techniques de conclusion.
  - Exactitude des clauses du contrat de vente.
- 6 Organiser les activités de vente au sein d'une unité.
- Pertinence des objectifs de vente.
  - Transmission appropriée de l'information relative aux objectifs, aux méthodes et aux normes.
  - Utilisation appropriée des techniques de motivation du personnel.
  - Évaluation juste des résultats.
  - Pertinence des recommandations.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Effectuer des activités de gestion du personnel.

**Contexte de réalisation**

- À partir de la mission, des valeurs et des objectifs de l'entreprise; des conventions collectives en vigueur; de la réglementation en usage ainsi que des règles de santé et de sécurité au travail.
- À l'aide de dossiers relatifs au personnel, d'instruments d'évaluation ainsi que de techniques de communication et d'animation.
- En relation avec la direction et le personnel de l'entreprise.
- Dans une entreprise syndiquée ou non.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Déterminer les besoins de main-d'œuvre pour ce qui est du service.

- Détermination juste des besoins quantitatifs et qualitatifs en matière de ressources humaines.
- Planification appropriée des effectifs en fonction des besoins.
- Respect du budget et des objectifs de l'entreprise.
- Interprétation juste des conventions collectives.

2 Organiser le travail.

- Distinction juste des rôles et des responsabilités.
- Description juste des tâches.
- Répartition réaliste de la charge de travail.
- Détermination précise des besoins de formation.

3 Sélectionner le personnel.

- Choix judicieux et préparation minutieuse des modes de sélection.
- Pertinence et précision des profils de qualification.
- Choix judicieux du personnel en fonction des besoins.

4 Mobiliser le personnel.

- Justesse des moyens pris pour intégrer le nouveau personnel.
- Utilisation appropriée des techniques de mobilisation des équipes de travail.
- Utilisation appropriée d'outils de reconnaissance et d'appréciation du personnel.
- Respect de la mission et des valeurs de l'entreprise.

- 5 Coordonner les ressources humaines.
- Respect de la réglementation et des conventions collectives en vigueur.
  - Efficacité des outils de transmission d'information au personnel.
  - Respect des principes de supervision des équipes de travail.
  - Manifestation de leadership.
  - Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
  - Application judicieuse des techniques de résolution de conflits.
  - Efficacité du traitement des plaintes.
  - Choix judicieux :
    - des priorités;
    - des mécanismes de suivi et de soutien du personnel.
- 6 Évaluer les résultats des activités.
- Choix judicieux des outils d'évaluation.
  - Évaluation objective du rendement.
  - Détermination juste des modifications nécessaires.
  - Efficacité des mécanismes de suivi.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Effectuer des opérations comptables.

**Contexte de réalisation**

- À partir de résultats d'inventaires; de rapports périodiques; de systèmes sectoriels uniformes de comptabilité; de rapports financiers; de statistiques, de normes et de ratios en ce qui concerne l'entreprise et l'industrie; d'un tableau des réservations; de fiches d'inscription de la clientèle ainsi que de pièces justificatives et de notes d'hôtel.
- À l'aide de formulaires; de formules de main courante; de livres, de journaux et de registres comptables ainsi que des logiciels appropriés.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

- |   |   |
|---|---|
| <p>1 Repérer les activités comptables de l'entreprise.</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction juste et précise :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– de l'information nécessaire aux opérations comptables;</li> <li>– des documents nécessaires à la gestion des opérations comptables;</li> <li>– des sources de revenus;</li> <li>– des catégories de dépenses.</li> </ul> </li> </ul>   |
| <p>2 Participer à l'élaboration d'un budget d'exploitation.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des politiques et des objectifs de l'entreprise.</li> <li>• Utilisation judicieuse des statistiques, des normes et des ratios découlant des états financiers.</li> <li>• Pertinence des prévisions de revenus et de dépenses.</li> <li>• Justesse des suggestions d'améliorations locatives.</li> <li>• Exactitude des calculs.</li> <li>• Respect des règles d'écriture des budgets.</li> </ul> |
| <p>3 Enregistrer les données dans des journaux comptables.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification minutieuse des pièces justificatives et des informations pertinentes.</li> <li>• Ordonnement exact des inscriptions.</li> <li>• Exactitude des calculs.</li> <li>• Utilisation appropriée des systèmes sectoriels uniformes de comptabilité.</li> </ul>   |

- 4 Balancer et concilier des fonds de caisse.
- Application correcte des étapes de mise à zéro des caisses des points de vente.
  - Conciliation précise des lectures de caisse avec les factures des départements et les modes de paiement enregistrés.
  - Conciliation précise des encaissements et des frais enregistrés dans la caisse avec les activités de la journée.
  - Respect des procédures de fermeture et de réouverture d'une caisse.
  - Respect des procédures de crédit.
- 5 Effectuer des activités de suivi du budget.
- Précision et clarté des rapports journaliers et périodiques.
  - Analyse juste des écarts entre le budget et les résultats enregistrés.
  - Pertinence des solutions apportées pour combler les écarts.
  - Exactitude des calculs.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Effectuer des activités de gestion des ressources matérielles.

**Contexte de réalisation**

- À partir des politiques, des normes et des standards de l'entreprise; des lois et des règlements en vigueur ainsi que d'un budget.
- À l'aide de catalogues, de spécifications et de listes de prix des fournisseurs; de plans d'aménagement; de formulaires et de contrats ainsi que de logiciels spécialisés.
- En ce qui concerne les espaces intérieurs et extérieurs de l'hôtel.
- En relation avec le personnel de l'hôtel, les sous-traitants et les fournisseurs.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Analyser les besoins au regard des ressources matérielles.

- Choix judicieux des sources d'information.
- Inventaire complet :
  - des ressources matérielles disponibles;
  - de l'aménagement des espaces;
  - des besoins à satisfaire en fonction des opérations;
  - des besoins de la clientèle.
- Description précise de l'état du matériel existant.
- Consignation précise des données.
- Respect des règles :
  - d'ergonomie;
  - de santé et de sécurité au travail;
  - d'hygiène et de salubrité.
- Analyse pertinente des besoins en tenant compte des politiques, des normes et des standards de l'entreprise.

2 Mettre en œuvre un plan d'acquisition de ressources matérielles.

- Respect des lois, des règlements, des politiques, des normes et des standards en vigueur.
- Réalisme des échéanciers.
- Respect du cadre budgétaire.
- Application correcte des techniques de négociation.
- Vérification précise des marchandises livrées.
- Justesse des moyens pris pour la distribution et l'entreposage des marchandises.
- Cohérence et pertinence du plan d'acquisition de ressources matérielles.

- 3 Participer à l'élaboration d'un programme de gestion des fournitures et de l'équipement.
- Réalisme des échéanciers en ce qui concerne l'inspection et l'entretien.
  - Justesse des priorités pour ce qui est de la réparation et du remplacement du matériel.
  - Analyse juste du rapport avantages-coûts entre les achats et la location.
  - Négociation appropriée des contrats.
  - Pertinence des outils de communication avec le personnel au regard de l'entretien du matériel.
  - Efficacité des mécanismes de contrôle prévus.
  - Pertinence des mécanismes de gestion des stocks.
  - Respect des politiques d'économie d'énergie.
- 4 Participer aux activités relatives à l'aménagement des espaces physiques.
- Interprétation juste des plans d'aménagement.
  - Utilisation judicieuse des croquis pour décrire les besoins.
  - Respect du cadre budgétaire.
  - Respect des principes :
    - d'ergonomie;
    - d'organisation fonctionnelle des aires de travail;
    - de sécurité, d'esthétique et de fonctionnalité des aires destinées à la clientèle.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Contrôler la qualité des produits et des services hôteliers.

**Contexte de réalisation**

- À partir de la classification de l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration.
- À partir des normes, des standards et des procédures en vigueur.
- À partir des normes gouvernementales.
- À partir de politiques, de procédures, de sondages et d'études de marché.
- À partir de statistiques opérationnelles.
- À l'aide de fiches et de formulaires.
- À l'aide de conventions collectives.
- En collaboration avec des supérieures et supérieurs hiérarchiques ainsi que des membres du personnel.
- En ce qui concerne les produits et les services de l'entreprise et des sous-traitants.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Établir les normes, les standards et les procédures de l'établissement.

- Utilisation juste des normes et des standards de l'industrie.
- Consultation judicieuse des dirigeants et du personnel de l'entreprise.
- Formulation précise et univoque.
- Respect de la mission, des objectifs et des politiques de l'entreprise.
- Respect des contraintes de l'entreprise.
- Respect des besoins de la clientèle.

2 Transmettre l'information au personnel.

- Pertinence de la stratégie utilisée pour communiquer les normes, les standards et les procédures au personnel de l'entreprise.
- Clarté et précision de la communication.

3 Élaborer des outils de mesure de la qualité.

- Instructions claires et univoques.
- Critères d'évaluation précis, observables et mesurables.
- Respect des normes, des standards et des procédures de l'entreprise.

- 4 Mesurer la satisfaction de la clientèle.
- Analyse rigoureuse des résultats des sondages et des études de marché.
  - Utilisation appropriée des outils de mesure de la qualité.
  - Évaluation objective du respect des normes et des standards par le personnel.
  - Compilation exhaustive des commentaires de la clientèle.
  - Pertinence des correctifs recommandés.
  - Planification pertinente du suivi à effectuer.
- 5 Proposer des améliorations aux produits et aux services.
- Utilisation appropriée des recommandations.
  - Utilisation appropriée des études sur les tendances et sur les produits et services offerts par la concurrence.
  - Respect des contraintes de l'entreprise.
  - Évaluation juste des effets des nouveaux produits et services sur la clientèle, le personnel et la rentabilité.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Gérer les activités des services de réservation, de réception et d'accueil.

**Contexte de réalisation**

- À partir des politiques de l'entreprise, de la convention collective, des lois et des règlements en vigueur ainsi que d'une information récente sur les environnements interne et externe.
- À l'aide d'horaires de travail, de logiciels spécialisés, de la documentation et de l'équipement appropriés, de systèmes de réservation, de systèmes de sécurité et de contrats.
- En relation avec la clientèle, le personnel de l'unité, le personnel des autres services concernés et des intermédiaires.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Déterminer les besoins.

- Détermination précise des besoins en matière de main-d'œuvre, d'outils et d'équipement de même qu'en matière de signalisation.
- Utilisation judicieuse de l'information sur les flux de clientèle, les voyageurs et les activités spéciales.
- Utilisation efficace d'un réseau de contacts avec les intermédiaires.
- Respect :
  - de la convention collective et des normes du travail;
  - des lois et des règlements en vigueur;
  - des budgets et des politiques de l'entreprise.

2 Organiser les activités.

- Détermination précise des activités d'accueil, de prise de réservations et de réception.
- Justesse des séquences d'activités en fonction des besoins et des priorités.
- Respect de la convention collective et des normes du travail.
- Transmission efficace de l'information au personnel de l'unité et des autres services concernés.
- Vérification appropriée de l'équipement et des systèmes.

- 3 Coordonner les activités quotidiennes.
- Vérification constante :
    - des mouvements de la clientèle;
    - de la sécurité des lieux;
    - du respect des normes et des standards de l'hôtel.
  - Choix judicieux des priorités.
  - Pertinence des moyens déployés pour l'optimisation du rendement.
  - Application correcte des techniques de supervision du personnel.
  - Mobilisation efficace des équipes de travail.
  - Communication efficace avec les autres services concernés.
- 4 Assurer la sécurité.
- Interprétation juste des procédures d'urgence.
  - Vérification appropriée des systèmes d'urgence.
  - Respect des lois et des règlements en vigueur.
  - Pertinence des mesures de sécurité prises pour protéger les biens de la clientèle et de l'établissement de même que l'intégrité physique des personnes.
  - Pertinence des mesures prises pour le respect des règles relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée.
- 5 Évaluer les résultats des activités.
- Évaluation juste :
    - du rendement sur le plan des ventes;
    - des coûts;
    - de la productivité du personnel.
  - Mesure précise :
    - du degré de satisfaction de la clientèle;
    - de l'efficacité des relations avec les intermédiaires.
  - Choix judicieux des correctifs à apporter et des mécanismes de suivi et de soutien du personnel.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Gérer les activités du service d'entretien ménager.

**Contexte de réalisation**

- À partir des politiques de l'entreprise, de la convention collective, des lois et des règlements en vigueur, de plans d'aménagement et d'inventaires.
- À l'aide d'horaires de travail, de logiciels spécialisés, de catalogues de fournisseurs ainsi que d'outils et d'équipement d'entretien.
- En fonction de prévisions d'occupation.
- En relation avec les services de l'entretien technique et ceux de la réception.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Déterminer les besoins.

- Détermination précise :
  - des besoins de main-d'œuvre pour les travaux quotidiens et périodiques;
  - des besoins de ressources matérielles pour les travaux d'entretien;
  - des besoins de services internes et de services de sous-traitants.
- Utilisation judicieuse des statistiques d'occupation de l'hôtel.
- Respect :
  - de la convention collective et des normes du travail;
  - des lois et des règlements en vigueur;
  - des budgets et des politiques de l'entreprise.

2 Organiser les activités.

- Détermination précise des activités d'entretien des chambres et des espaces publics à mettre en œuvre.
- Répartition réaliste de la charge de travail.
- Justesse des séquences d'activités en fonction des besoins.
- Respect de la convention collective et des normes du travail.
- Transmission efficace de l'information au personnel de l'unité et des autres services concernés.

- 3 Coordonner les activités quotidiennes.
- Vérification constante du respect :
    - des règles de santé et de sécurité au travail;
    - des règles d'hygiène et de salubrité;
    - des règles relatives à la confidentialité et à la protection de la vie privée.
  - Choix judicieux des priorités.
  - Mobilisation efficace des équipes de travail.
  - Application correcte des techniques de supervision du personnel.
  - Application correcte des techniques de résolution de conflits.
  - Vérification minutieuse de la propreté des chambres et des espaces publics en fonction des standards et des besoins.
  - Efficacité du traitement des plaintes.
  - Précision des rapports quotidiens.
- 4 Contribuer au maintien des biens mobiliers et immobiliers.
- Choix judicieux des activités d'entretien périodique des chambres et des espaces publics.
  - Coordination efficace des moyens pris pour vérifier et entretenir les outils et l'équipement.
  - Collecte appropriée de l'information ayant trait à des anomalies ou à des signes de détérioration des biens.
  - Participation appropriée aux programmes de rénovation et d'investissement.
- 5 Évaluer les résultats des activités.
- Utilisation appropriée des techniques d'évaluation du personnel.
  - Évaluation juste de la qualité du travail confié à des sous-traitants.
  - Mesure précise du degré de satisfaction de la clientèle.
  - Calcul précis des coûts de main-d'œuvre et de matières premières.
  - Analyse juste des écarts entre les prévisions et les résultats au regard des coûts.
  - Justesse des recommandations.
  - Choix judicieux des mécanismes de suivi et de soutien du personnel.
  - Précision des rapports.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Gérer les activités des services de restauration d'un hôtel.

**Contexte de réalisation**

- À partir des politiques de l'entreprise, de la convention collective, des lois et des règlements en vigueur, d'inventaires et de statistiques opérationnelles.
- À l'aide d'horaires de travail, de logiciels spécialisés, de l'équipement approprié, de catalogues de fournisseurs et de listes de prix.
- En relation avec la clientèle, le personnel des services de restauration et les fournisseurs.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Déterminer les besoins.

- Détermination précise des besoins en matière :
  - de services;
  - de main-d'œuvre;
  - de matières premières;
  - d'outils et d'équipement;
  - d'entretien;
  - de location de fournitures, d'outils et d'équipement.
- Utilisation judicieuse des objectifs de vente et des prévisions d'achalandage.
- Qualité de la communication avec le personnel de la cuisine et de la plonge.
- Respect :
  - de la convention collective et des normes du travail;
  - des lois et des règlements en vigueur;
  - des budgets et des politiques de l'entreprise.
- Choix approprié des règles de protocole.

- 2 Organiser les activités.
- Mise à jour appropriée des données informatiques.
  - Détermination précise des méthodes d'ouverture et de fermeture du service.
  - Aménagement judicieux des lieux.
  - Répartition appropriée du personnel.
  - Justesse des séquences d'activités en fonction des besoins.
  - Respect de la convention collective et des normes du travail.
  - Transmission efficace de l'information au personnel de l'unité et des autres services concernés.
  - Gestion efficace des stocks.
- 3 Coordonner les activités.
- Vérification constante :
    - du respect des règles de santé et de sécurité au travail;
    - du respect des règles d'hygiène et de salubrité;
    - du respect des règles de protocole;
    - de l'efficacité du service;
    - de la satisfaction de la clientèle.
  - Coordination efficace de l'ensemble des services.
  - Choix judicieux des priorités.
  - Mobilisation efficace des équipes de travail.
  - Application :
    - des techniques de supervision de personnel;
    - de la loi relative aux pourboires;
    - des techniques de résolution de conflits.
  - Efficacité du traitement des plaintes.
- 4 Assurer la satisfaction de la clientèle.
- Détermination juste des standards relatifs à la satisfaction de la clientèle.
  - Vérification minutieuse de la mise en œuvre des standards relatifs à la satisfaction de la clientèle.
  - Mesure précise du degré de satisfaction de la clientèle.
- 5 Évaluer les résultats des activités.
- Utilisation appropriée des techniques d'évaluation du personnel.
  - Calcul précis des coûts de main-d'œuvre et de matières premières.
  - Analyse juste des écarts entre les prévisions et les résultats au regard des coûts.
  - Justesse des recommandations.
  - Choix judicieux des mécanismes de suivi et de soutien du personnel.
  - Précision des rapports.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Gérer les activités de marketing d'un hôtel.

**Contexte de réalisation**

- À partir de plans de marketing existants, de grilles de tarifs et de statistiques à l'interne et à l'externe.
- À l'aide d'études de marché et de sondages, d'études sur les comportements des consommateurs, d'études sur les tendances de produits et de services, d'information sur la concurrence, d'études sur les enjeux régionaux et des logiciels appropriés.
- En relation avec des intermédiaires de l'industrie du voyage.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

- |   |  |
|---|--|
| 1 Participer à l'élaboration de l'offre de produits et de services. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation juste d'un plan de marketing.</li> <li>• Utilisation judicieuse de l'information disponible.</li> <li>• Distinction appropriée du niveau de service.</li> <li>• Agencement pertinent des produits et des services en fonction des besoins de la clientèle.</li> <li>• Positionnement judicieux des produits et des services.</li> <li>• Optimisation des ressources dans l'élaboration de l'offre de produits et de services.</li> </ul> |
| 2 Établir la tarification.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation judicieuse :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– des prévisions concernant la demande;</li> <li>– des stratégies de tarification du domaine hôtelier;</li> <li>– des techniques de maximisation des revenus.</li> </ul> </li> </ul>  |
| 3 Élaborer des stratégies de distribution.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation judicieuse :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– des canaux de distribution;</li> <li>– du commerce électronique;</li> <li>– des services offerts par les intermédiaires.</li> </ul> </li> <li>• Choix judicieux des stratégies.</li> </ul>  |
| 4 Élaborer des outils de communication sur le plan du marketing.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix pertinent des outils en fonction des besoins.</li> <li>• Respect du budget et des contraintes de l'entreprise.</li> <li>• Utilisation appropriée des techniques de base en ce qui a trait à l'élaboration d'outils de communication sur le plan du marketing.</li> </ul>  |

- 5 Fidéliser les clientèles.
  - Choix judicieux des stratégies de fidélisation.
  - Pertinence des outils utilisés.
  
- 6 Promouvoir l'entreprise à l'interne.
  - Utilisation efficace des moyens de communication avec le personnel de contact.
  - Pertinence des outils de motivation du personnel.
  - Évaluation juste des résultats.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Coordonner les activités de groupe en hôtellerie et en restauration.

**Contexte de réalisation**

- À partir de listes de prix, de normes et de standards, de menus, de contrats et des conventions collectives.
- À l'aide des logiciels appropriés, de plans de salles ainsi que des méthodes et des procédures de l'entreprise.
- En relation avec la clientèle et les différents services de l'entreprise.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Convenir des produits et des services à offrir avec la clientèle.

- Interprétation juste des objectifs et des caractéristiques de l'événement.
- Choix judicieux des produits, des services et des forfaits à offrir à la clientèle en fonction des besoins et de la rentabilité de l'entreprise.
- Respect des contraintes de l'entreprise.
- Efficacité des techniques et des stratégies de vente.

2 Coordonner les activités préalables à l'événement.

- Clarté et précision des feuilles d'événement.
- Pertinence et précision des plans d'aménagement des lieux.
- Répartition réaliste et pertinente des responsabilités.
- Préparation appropriée d'une programmation détaillée des activités.
- Transmission efficace de l'information aux services concernés, aux sous-traitants et à la clientèle.
- Planification juste des mesures de contrôle et d'évaluation de la qualité.
- Respect des demandes de la clientèle.
- Respect des échéanciers.

3 Contrôler le déroulement de l'événement.

- Supervision efficace du synchronisme des diverses activités.
- Utilisation appropriée des mesures de contrôle et d'évaluation de la qualité.
- Gestion efficace des imprévus et des plaintes.
- Efficacité des activités de facturation, d'encaissement et de répartition des pourboires.
- Respect des ententes contractuelles.

Code : 047X

- 4 Coordonner les activités après l'événement.
- Utilisation appropriée des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle.
  - Qualité du suivi auprès de la clientèle.
  - Fermeture appropriée du dossier.
  - Pertinence des conclusions et des recommandations.

**Objectif****Standard****Énoncé de la compétence**

Assurer l'interface entre les activités des départements.

**Contexte de réalisation**

- À partir de la mission, des valeurs, des objectifs, des politiques, des normes et des standards de l'entreprise; des lois et des règlements en vigueur ainsi que des conventions collectives.
- À l'aide des logiciels appropriés, d'outils de communication et d'une information récente sur les environnements interne et externe.

**Éléments de la compétence****Critères de performance**

1 Participer à des réunions de gestion.

- Préparation appropriée en fonction de l'ordre du jour.
- Respect de la procédure et du code de conduite.
- Écoute active des interventions d'autrui.
- Pertinence, cohérence et concision de ses propres interventions.
- Interprétation juste des mandats et du suivi à réaliser.

2 Recueillir de l'information sur les besoins de chacun des services.

- Utilisation judicieuse des outils de recherche d'information.
- Traitement approprié de l'information recueillie.
- Distinction juste des besoins de chacun des services.

3 Convenir de moyens pour faciliter les interactions entre les services.

- Analyse juste des moyens disponibles.
- Mesure précise de la fluidité de la communication.
- Choix approprié des canaux et des supports nécessaires à la communication en fonction des services et de l'information.
- Pertinence des correctifs suggérés.

4 Formuler des recommandations pour résoudre des difficultés.

- Évaluation juste de la situation.
- Pertinence des recommandations au regard des difficultés éprouvées.
- Planification juste de la mise en œuvre des recommandations et des mesures de suivi.





