
Tourisme 11 et 12

GUIDE PÉDAGOGIQUE

Tous droits réservés © 2006 Ministry of Education, Province of British Columbia

Avis de droit d'auteur

Toute reproduction, en tout ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de la province.

Avis de propriété exclusive

Ce document contient des renseignements privatifs et confidentiels pour la province. La reproduction, la divulgation ou toute autre utilisation de ce document sont expressément interdites, sauf selon les termes de l'autorisation écrite de la province.

Exception limitée à l'interdiction de reproduire

La province autorise la copie et l'utilisation de cette publication en entier ou en partie à des fins éducatives et non lucratives en Colombie-Britannique et au Yukon (a) par tout le personnel des conseils scolaires de la Colombie-Britannique, y compris les enseignants et les directions d'école, par les organismes faisant partie du *Educational Advisory Council* et identifiés dans l'arrêté ministériel, par d'autres parties offrant directement ou indirectement des programmes scolaires aux élèves admissibles en vertu de la *School Act*, R.S.B.C. 1996, c.412, ou *Independent School Act*, R.S.B.C. 1996, c.216, (lois scolaires), et (b) par d'autres parties offrant directement ou indirectement des programmes scolaires sous l'autorité du ministre du Département d'éducation du Yukon tel que défini dans le *Education Act*, R.S.Y. 2002, c.61.

Table des matières

Remerciements	ii
Introduction	
Raison d'être de la formation en tourisme	1
Buts des programmes et des cours de tourisme	2
Raison d'être du nouveau Programme de tourisme	2
Structure fondamentale des cours de Tourisme 11 et 12	3
Cours de tourisme	4
Le programme « complet » de Tourisme 11 et 12	5
Stratégie de mise en œuvre	6
Composantes de Tourisme 11 et Tourisme 12	9
Considérations concernant la mise en œuvre du programme d'études	
Politique relative aux autres modes de présentation des sujets délicats (<i>Alternative Delivery Model</i>)	10
Façons de tenir compte des contextes locaux	11
Composante « Expérience dans l'industrie touristique »	11
Suivi de l'expérience en milieu de travail	11
Groupe consultatif de l'industrie locale	11
<i>Compétences essentielles en tourisme</i>	11
Certificats standard de l'industrie touristique	11
Accord de transition	12
Cours optionnels de formation en tourisme : cours autorisés par le conseil scolaire	12
Considérations en matière de sécurité	12
Technologie dans le milieu de travail	12
Collaboration avec la communauté autochtone	12
Droit d'auteur et responsabilité	13
Résultats d'apprentissage prescrits	
Introduction	14
Rendement de l'élève	
Mesure et évaluation formative	16
Éléments clés	20
Indicateurs de réussite	20
Tourisme 11	
Éléments clés	21
Indicateurs de réussite proposés	22
Tourisme 12	
Éléments clés	31
Indicateurs de réussite proposés	32

Tourisme 11 et 12 : Remerciements

De nombreuses personnes ont apporté leur expertise à l'élaboration de ce document. Le ministère de l'Éducation tient à remercier toutes les personnes et tous les organismes partenaires qui ont contribué à cette élaboration.

Équipe de rédaction de Tourisme 11 et 12

Joanne Bragg, École secondaire David Thompson, Invermere

Lori Fogarty, École secondaire de Quesnel, Quesnel

Bob Thompson, École secondaire Highland, Comox

Rédactrice principale : Sheila Simard (Sheila Simard and Associates)

Microédition : Reber Creative

Nous tenons à souligner la précieuse collaboration de SD #71 Comox Valley à la gestion du projet et du contrat, et celle de la Société go2 (www.go2hr.ca) et du Secondary Tourism Educators' Group de la Colombie-Britannique (<http://bcsteg.googlepages.com/>)

Nous tenons également à remercier le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme pour son rôle, sa contribution et son autorisation à utiliser sa documentation (<http://www.cthrc.ca/fra/>)

Introduction

Les cours de Tourisme 11 et Tourisme 12 autorisés par le Ministère exigent de 100 à 120 heures d'enseignement chacun et valent quatre crédits chacun. Les élèves peuvent cumuler 16 crédits ou plus à l'égard d'un programme complet de tourisme en ajoutant des cours de formation professionnelle au choix et l'option recommandée d'un ou plusieurs stages en milieu de travail 12 au choix.

Les conseils scolaires du réseau provincial d'éducation et les autorités scolaires indépendantes pourront également élaborer leurs propres cours autorisés de tourisme.

Le tourisme étant un facteur économique important en Colombie-Britannique, ce programme a été élaboré dans le but d'assurer que les élèves qui se destinent à des carrières en tourisme recevront une préparation et une formation cohérentes et suffisantes.

Raison d'être de la formation en tourisme

On s'attend à une sérieuse pénurie d'employés qualifiés dans l'industrie du tourisme en Colombie-Britannique. Comme cette pénurie doit affecter les cinq sous-secteurs reconnus de l'industrie*, il est impératif de former des travailleurs ayant une très vaste gamme de compétences, de connaissances et d'aptitudes. Le manque de travailleurs qualifiés touchera toutes les régions de la province et il se fera sentir le plus durement à l'échelon de la gestion et de la supervision, là où la formation, l'éducation et l'expérience sont les plus importantes.

Les écoles secondaires peuvent contribuer à la résolution de ce problème. Comme les écoles secondaires sont réparties dans toute la province, elles offrent des possibilités de carrières aux élèves dans leur propre localité. Les programmes d'études du secondaire peuvent offrir aux élèves l'éducation et l'expérience qui les propulsera vers des emplois de superviseurs et de gestionnaires dont on s'attend à ce qu'ils soient très nombreux.

Les résultats d'apprentissage de ce programme d'études sont ceux que les élèves devront atteindre s'ils veulent accéder au monde du travail de l'un ou l'autre des cinq sous-secteurs ou à des études postsecondaires. Les employeurs de l'industrie touristique ont été fréquemment consultés tout au long de l'élaboration de ces résultats d'apprentissage. De nombreux établissements d'enseignement postsecondaire de cette province participent au Plan d'apprentissage en tourisme de la Colombie-Britannique.

*** Les cinq sous-secteurs du tourisme sont les suivants :**

Services d'hébergement	Loisirs et spectacles
Restauration	Services de voyages
Transport	

Buts des programmes et des cours de tourisme

Le principal but des programmes et des cours de tourisme est de préparer les élèves des écoles secondaires à une transition vers une carrière durable dans l'industrie touristique. Les cours de Tourisme leur donnent la possibilité d'acquérir et de mettre en pratique des compétences reliées à l'employabilité, ainsi que des compétences techniques et pratiques liées à des métiers particuliers de ce champ professionnel diversifié. Les autres buts consistent à aider les élèves :

- à utiliser leurs compétences de base, notamment en lecture, en écriture et en mathématiques dans le contexte précis des carrières en tourisme
- à faire le lien entre leurs aptitudes et leurs intérêts et le ou les modes de vie que permet une carrière en tourisme
- à acquérir les connaissances, les compétences et les attitudes nécessaires pour s'intégrer avec succès au milieu professionnel du tourisme
- à relier leur apprentissage dans les cours de Tourisme aux attitudes, aux compétences et aux connaissances requises dans les milieux de travail du tourisme
- à se préparer à une transition directe vers des programmes postsecondaires de tourisme et d'hôtellerie appropriés

Raison d'être du nouveau Programme de tourisme

On doit mettre à jour le Programme de tourisme actuel pour en assurer la cohérence et répondre aux besoins d'une industrie en rapide évolution. Cette cohérence est essentielle parce que les programmes de tourisme sont destinés à préparer les élèves à des possibilités de carrière. Dans ce nouveau programme d'études, on met l'accent sur des résultats d'apprentissage de base de cours déjà offerts dans l'industrie et qui mènent à la reconnaissance professionnelle (la reconnaissance professionnelle *emerit* du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, etc.). Par conséquent, les attestations d'études qui y ont été intégrées (p. ex. *SuperHost* [SuperAccueil]) ne se limitent pas aux services de base.

Les enseignants doivent aussi avoir une bonne connaissance du marché des programmes de formation secondaire en tourisme en Colombie-Britannique et être conscients de la nécessité de montrer aux élèves, dès le début de leurs études, les perspectives de carrière qui s'offrent à eux. L'expérience a montré que bon nombre d'apprenants incertains quant à leur futur parcours professionnel lors de leurs premières expériences en milieu de travail réussissent à s'épanouir dans l'industrie du tourisme, une fois leur diplôme obtenu.

Le programme de formation *Compétences essentielles en tourisme* est un élément central dans la conception de ce nouveau programme d'études. Élaboré par le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT), ce cours est offert dans le cadre de la formation *emerit*. Il est approuvé par l'industrie du tourisme et se solde par un examen qui mène à la reconnaissance professionnelle des élèves reçus. Les résultats d'apprentissage et le contenu de *Compétences essentielles en tourisme* sont entièrement intégrés au nouveau programme Tourisme 11 et 12, mais ils n'en constituent qu'une composante de base.

Les autres composantes de base du nouveau programme d'études incluent (1) les compétences et les aptitudes en entrepreneuriat dont les élèves ont besoin pour accéder aux futures possibilités de carrière, particulièrement ceux qui choisiront de s'orienter vers des postes de gestion et de supervision; (2) les contenus nécessaires pour intéresser des élèves potentiels aux programmes; et (3) les « liens » que les élèves pourront explorer entre leurs intérêts et leurs aptitudes (au moment de leur entrée dans le programme) et les carrières possibles dans les sous-secteurs pertinents de l'industrie du tourisme.

Le tourisme est l'une des industries qui évoluent le plus rapidement dans le monde. La technologie y a eu une incidence phénoménale. Elle a entraîné la disparition de nombreux postes d'agents de voyages au profit de services de consultation et de conciergerie à l'arrivée des visiteurs. De plus, comme le temps importe plus maintenant que la distance dans la planification des voyages de visiteurs potentiels, il faut accorder une place primordiale à la compréhension de phénomènes multiculturels.

Au programme d'études fondamental Tourisme 11 et 12 s'ajoutent des cours de formation optionnels, avec des examens qui leur sont propres et des exigences particulières au chapitre de l'expérience en milieu de travail. Ces cours peuvent mener à l'obtention de 4 crédits optionnels supplémentaires en 12^e année. Chaque district scolaire peut en choisir un ou plusieurs et les approuver à titre de cours de 12^e année autorisés par le conseil scolaire. Reconnus par l'industrie qui participe de façon importante à leur élaboration, ces cours sont généralement bien détaillés et durent de 100 à 120 heures. Ainsi, un district pourra choisir le cours Guide d'aventures en plein air (*Outdoor Adventure Guide*), comme cours à option supplémentaire, tandis qu'un autre optera pour le cours Serveur d'aliments et de boissons (*Food & Beverage Server*). Cette formule permet une certaine autonomie locale. On recommande aux responsables de chaque Programme de tourisme de faire appel au Groupe consultatif de l'industrie locale pour s'assurer que les cours choisis sont appropriés.

Structure fondamentale des cours de Tourisme 11 et 12

Les cours de Tourisme 11 et Tourisme 12 constituent une entrée en matière bien complète de cette industrie extrêmement diversifiée et en rapide évolution. Les éléments de base du Programme sont donc conçus pour encourager les élèves à mettre en pratique et à améliorer une vaste gamme d'attitudes, de compétences et de connaissances. L'étude des *Compétences essentielles en tourisme* permet aux élèves d'acquérir des compétences transférables et des compétences liées à l'employabilité d'une part, et une formation de base pour le milieu de travail dans n'importe lequel des cinq sous-secteurs touristiques, d'autre part. Bien que ce ne soit obligatoire en aucune façon, on recommande aux enseignants d'axer le contenu des cours de Tourisme 11 sur les questions locales et provinciales et celui des cours de Tourisme 12, sur les questions nationales et internationales.

Cours de tourisme

Tourisme 11

Tourisme 11 est un cours de compétences pratiques de 4 crédits qui donne une introduction de cette industrie diversifiée. En raison de la nature multisectorielle de l'industrie touristique, les élèves doivent se familiariser avec les connaissances, les attitudes et les compétences communes des professionnels de l'ensemble de l'industrie. Tourisme 11 est donc une composante de base essentielle, avec des résultats d'apprentissage définis pour atteindre cet objectif.*

*** La majorité des résultats d'apprentissage de *Compétences essentielles en tourisme* ont été intégrés à Tourisme 11.**

Tourisme 11 donne aux élèves la possibilité d'améliorer leurs techniques de communication à mesure qu'ils se familiarisent davantage avec les caractéristiques du sous-secteur touristique qu'ils ont choisi. Ils devraient avoir l'occasion d'utiliser les compétences requises dans la salle de classe, puis de les mettre en pratique dans le cadre de placements en milieu de travail parrainés par l'industrie et/ou d'un emploi rémunéré dans le milieu de travail.

Tourisme 11 devrait être considéré comme un cours de théorie et d'exploration.

Tourisme 12

Tourisme 12, un cours de compétences pratiques de 4 crédits, est la suite logique de Tourisme 11. Il constitue donc la deuxième composante du programme essentielle à la réussite des élèves et comporte des résultats d'apprentissage conçus pour atteindre cet objectif. Les élèves doivent avoir l'occasion d'utiliser les compétences requises dans la salle de classe, puis de les mettre en pratique dans le cadre de placements en milieu de travail parrainés par l'industrie ou d'un emploi rémunéré dans le milieu de travail.

Tourisme 12, qui devrait être considéré comme un cours d'application pratique, vise à compléter la préparation des futurs diplômés à une intégration réussie dans le monde du travail ou aux études collégiales.

C'est la raison pour laquelle on a inclus dans Tourisme 12 une unité intitulée « Expérience dans l'industrie touristique ». Cette unité devrait comporter un placement professionnel d'environ 30 heures. Les méthodes recommandées pour atteindre ces résultats comprennent :

- le placement professionnel (défini dans le Guide pédagogique de *Expérience en milieu de travail 12A*) dans l'un des cinq sous-secteurs reconnus de l'industrie touristique;
- des fonctions exercées dans la communauté qui correspondent à celles de ces cinq sous-secteurs (p. ex. des activités à caractère charitable comme des banquets), qui exigent des élèves une collaboration avec des employeurs ou des professionnels de l'industrie locale;
- des fonctions exercées à l'école correspondant aux cinq sous-secteurs reconnus de l'industrie (p. ex. des activités à caractère charitable comme des banquets, des réceptions lors de remises de diplômes, des tournois), qui exigent des élèves une collaboration avec des employeurs ou des professionnels de l'industrie locale.

Cours optionnels de formation en tourisme

L'objectif de ces cours optionnels est de préparer les diplômés qualifiés à occuper un poste précis dans l'industrie. Ils s'adressent aux élèves qui planifient une transition directe vers le milieu de travail après l'obtention de leur diplôme de fin d'études secondaires.

Ces cours devraient enrichir les programmes de tourisme complets, existants ou nouveaux (c.-à-d. former une série de cours reflétant l'industrie locale et ses besoins). En tant que tels, ils devraient être considérés comme une option de *formation* et suivre les lignes directrices présentées dans la section du présent document intitulée Stratégie de mise en œuvre.

Les cours optionnels de formation peuvent être utilisés pour enrichir le Programme Or de l'Académie canadienne du voyage et du tourisme ou les Programmes de tourisme complets de niveau II existants. Ils peuvent mener à l'obtention de crédits de 12^e année, offrir le contenu d'un programme menant à l'attestation d'études *emerit* et prendre le nom du programme en question (p. ex. *Front Desk Agent - Agent de réception* ou *Food & Beverage Server - Serveur d'aliments et de boissons*).

Cependant, si les programmes *emerit* pertinents n'existent pas ou ne sont pas applicables, les écoles qui offrent des programmes complets de tourisme pourraient, en consultation avec le Groupe consultatif de l'industrie locale, offrir un autre programme menant à une attestation d'études (p. ex. *Avalanche Training - Formation préparatoire aux sauvetages en cas d'avalanches*).

Cours de tourisme autorisés par le conseil scolaire

Les cours de tourisme autorisés par le conseil scolaire ne devraient pas chevaucher de façon importante le nouveau programme Tourisme 11 et 12. Les cours de 12^e année autorisés par le conseil scolaire ne devraient être offerts qu'à titre de cours optionnels de formation et conjointement avec un programme de tourisme complet, tel que défini dans le présent Guide. Ils devraient aussi être en rapport avec des cours menant à la reconnaissance professionnelle dans l'industrie du tourisme, comme ceux offerts par *emerit*.

Le programme « complet » de Tourisme 11 et 12

L'élaboration du programme de Tourisme 11 et 12 vise à assurer une cohérence de contenu et le développement de compétences appropriées par les élèves.

La cohérence de l'éducation dans le domaine du tourisme permet aux collèges de savoir quelles attentes ils peuvent avoir à l'égard des élèves diplômés des écoles secondaires – ce qui permet aux diplômés qualifiés d'effectuer une transition en douceur vers les programmes postsecondaires appropriés.

Cette cohérence permet aussi aux employeurs potentiels de savoir quelles attentes ils peuvent avoir à l'égard des élèves diplômés des écoles secondaires – ce qui donne aux diplômés qualifiés la possibilité de s'intégrer aisément au milieu de travail.

L'une des raisons pour lesquelles on a créé le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) et élaboré le matériel didactique et les ressources *emerit* était d'assurer la cohérence à l'échelle nationale. C'est également pour cette raison que le

CCRHT a créé les niveaux I et II de l'Académie canadienne du voyage et du tourisme (CATT) et son Programme Or : il souhaitait établir des normes pour les écoles secondaires et donner des chances équitables aux diplômés qualifiés d'un bout à l'autre du pays.

Bien que le tourisme soit une industrie diversifiée et complexe et que les conditions de travail locales soient variables, le CCRHT et d'autres organismes de l'industrie ont créé des modules menant à une attestation d'études pour garantir la préparation adéquate des diplômés qualifiés.

Les écoles qui offrent le programme de tourisme complet :

- peuvent contribuer à l'établissement de normes provinciales et garantir aux élèves un contenu cohérent en suivant les modèles des cinq écoles de l'Académie canadienne du voyage et du tourisme. (Pour obtenir de l'information détaillée, consulter le site Web <http://www.cthrc.ca/fra/>)
- devraient respecter toutes les exigences minimales suivantes recommandées pour le programme complet/le niveau II :
 - Tourisme 11 (nouveau programme d'études);
 - Tourisme 12 (nouveau programme d'études);
 - *Expérience en milieu de travail 12A* (Guide pédagogique publié en mars 2005);
 - participation d'un Groupe consultatif de l'industrie locale (composé de représentants des sous-secteurs touristiques de la localité).

Stratégie de mise en œuvre

L'objectif de la stratégie de mise en œuvre du Programme de tourisme est de préparer les diplômés qualifiés à occuper un poste particulier dans cette industrie. Il importe d'offrir des programmes de qualité aux élèves des écoles secondaires et de préparer les futurs diplômés à une transition directe vers des carrières à long terme dans le secteur du tourisme ou vers des études collégiales appropriées.

La stratégie de mise en œuvre recommandée pour atteindre cet objectif comprend les étapes suivantes :

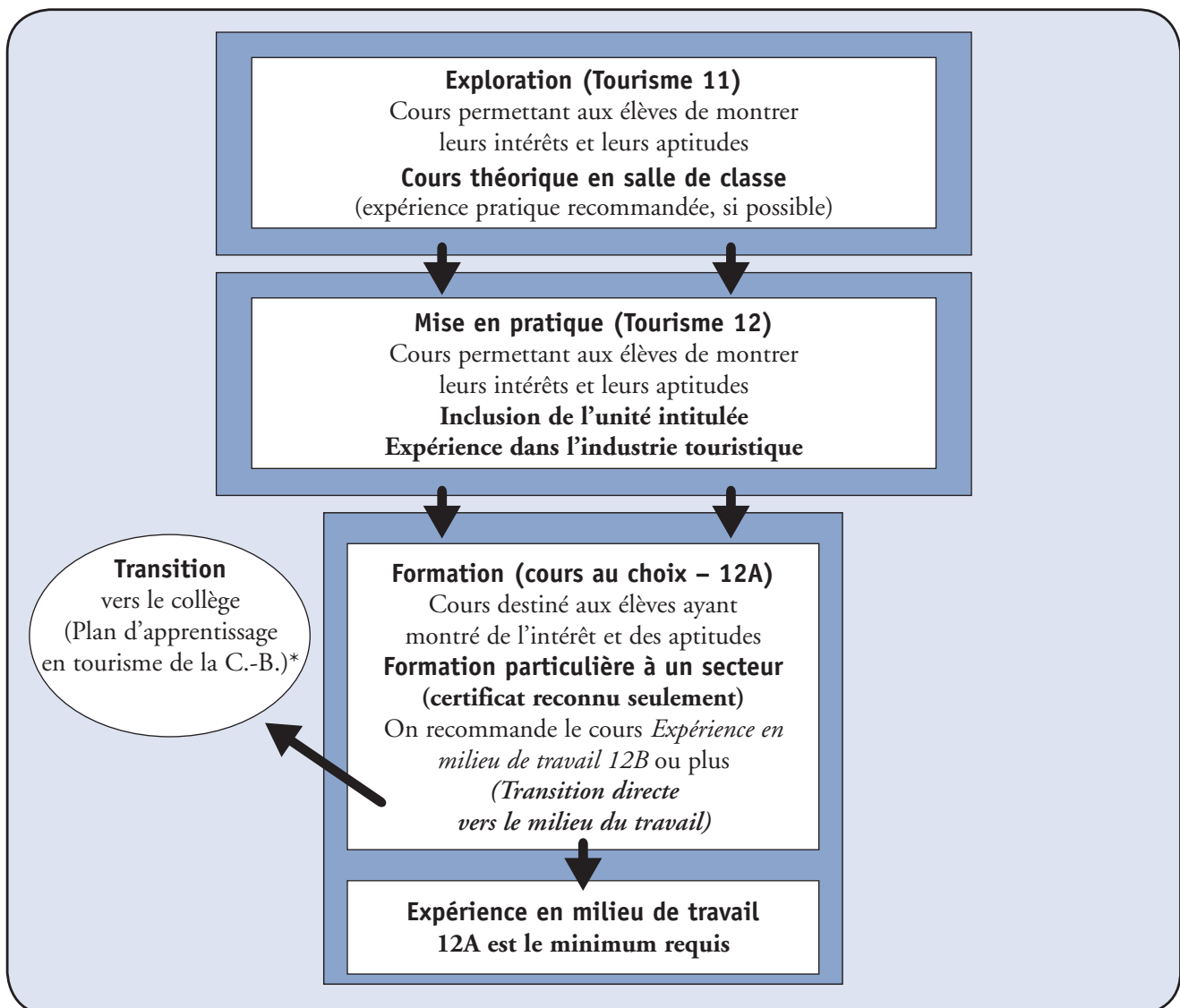
- Exploration
- Mise en pratique
- Formation (Transition)

L'étape de **l'exploration** est particulièrement importante pour les élèves en raison de la nature complexe des sous-secteurs touristiques. Des anecdotes rapportées par des enseignants d'un peu partout dans la province nous indiquent que bon nombre d'élèves qui ne se « voyaient » pas au départ occuper un poste de professionnel du tourisme ont fini par poursuivre une carrière dans ce domaine. Lorsque les élèves comprennent que leurs intérêts et leurs aptitudes sont recherchés dans les divers sous-secteurs de l'industrie touristique, ils entreprennent une carrière qui les intéresse et s'accompagne d'un mode de vie attrayant pour eux. Plus les élèves se familiarisent avec le milieu du tourisme, plus ils trouvent cette perspective professionnelle attirante et réalisable.

Les élèves des écoles secondaires qui ont défini leurs intérêts et leurs aptitudes n'ont généralement pas associé leurs buts à un sous-secteur particulier.

L'étape de la **mise en pratique** devrait être effectuée dans le cadre d'un programme de tourisme complet. Cette étape devrait comprendre à la fois les parties théoriques (*Tourisme 11* et *Tourisme 12*, décrites dans le présent Guide) et l'expérience pratique (Unité intitulée *Expérience dans l'industrie touristique*).

L'étape de la **formation (transition)**, y compris *Expérience en milieu de travail 12A*, est recommandée aux élèves de ce niveau, parce qu'ils ont besoin d'autant d'expérience pratique en milieu de travail que possible.



* Pour obtenir la qualification minimale prévue dans le Plan d'apprentissage en tourisme de la C.-B. il faut terminer un Programme de tourisme complet. (Les modèles de crédits doubles et du Career Technical Centre [Centre technique de préparation à la carrière] en découlent.)

Après avoir manifesté leur intérêt, montré leurs aptitudes et choisi un sous-secteur particulier, les élèves des écoles secondaires ont besoin d'acquérir l'ensemble des compétences prescrites pour réussir leur carrière. Les cours optionnels de formation, qui doivent être suivis dans le cadre du programme de tourisme complet, constituent la meilleure préparation à la transition directe vers le milieu de travail. Avant de suivre des cours optionnels de formation, les élèves doivent avoir terminé Tourisme 11 et Tourisme 12 et la plus grande partie possible d'un module *emerit* menant à une attestation d'études. (La partie pratique doit comprendre une expérience de travail prolongée de façon à assurer une supervision suffisamment longue des élèves par des professionnels ou des employeurs de l'industrie.

Composantes de Tourisme 11 et Tourisme 12

Tourisme 11 et Tourisme 12 sont tous deux des cours de 4 crédits, divisés en 4 unités d'environ 30 heures.

Ils comprennent les composantes et sous-composantes suivantes :

Tourisme 11	Tourisme 12
Introduction au tourisme <ul style="list-style-type: none">• Industrie du tourisme• Importance du tourisme• Géographie du tourisme en C.-B.	Planification de voyages <ul style="list-style-type: none">• Destinations touristiques• Produits touristiques• Rôle des Premières Nations dans l'industrie touristique de la C.-B.
Attitudes positives du professionnel du tourisme <ul style="list-style-type: none">• Attitude positive• Sens des responsabilités• Capacité d'adaptation• Volonté de continuer à apprendre• Prestation d'un service professionnel à tous les touristes	Activités touristiques <ul style="list-style-type: none">• Systèmes opérationnels• Structures organisationnelles• Valeur accordée à la sécurité• Sécurité et interventions en cas d'urgence
Compétences transférables du professionnel du tourisme <ul style="list-style-type: none">• Compétences en communication• Compétences liées à l'informatique et à d'autres technologies• Compétences en gestion de l'information• Capacité de raisonnement• Capacité de collaborer	Entreprise touristique <ul style="list-style-type: none">• Compétences en mathématiques• Politiques des entreprises et législation• Entrepreneuriat• Promotion de l'industrie du tourisme
Préparation à la réussite dans l'industrie touristique <ul style="list-style-type: none">• Compétences de recherche d'emploi• Préparation d'un plan de carrière• Compétences requises du professionnel du tourisme	Expérience dans l'industrie touristique <ul style="list-style-type: none">• Préparation à une expérience dans l'industrie touristique• Application, dans la communauté, des attitudes, des compétences et des connaissances en tourisme• Réflexion sur l'expérience vécue dans l'industrie touristique

Considérations concernant la mise en œuvre du programme d'études

Cette section de l'ERI renferme des renseignements complémentaires qui aideront les enseignants à élaborer leurs stratégies d'enseignement et à préparer la mise en œuvre de ce programme d'études en vue de répondre aux besoins des élèves. Ce nouveau programme contient de nombreux changements importants qui le distinguent de la version précédente publiée en 1995. La présente section vise à clarifier ces changements à l'intention des enseignants chevronnés et des enseignants nouvellement affectés à l'enseignement de cette matière.

Cette section comprend les renseignements suivants :

- Politique relative aux autres modes de présentation des sujets délicats (*Alternative Delivery Policy*)
- Façons de tenir compte des contextes locaux
- Composante « Expérience dans l'industrie touristique »
- Suivi de l'expérience en milieu de travail
- Groupe consultatif de l'industrie locale
- *Compétences essentielles en tourisme*
- Certificats standard de l'industrie touristique
- Accord de transition
- Cours optionnels de formation en tourisme
- Considérations en matière de sécurité
- Technologie dans le milieu de travail
- Collaboration avec la communauté autochtone
- Droit d'auteur et la responsabilité

Politique relative aux autres modes de présentation des sujets délicats (*Alternative Delivery Policy*)

La politique relative aux autres modes de présentation des sujets délicats (*Alternative Delivery Policy*) ne s'applique pas à cet ERI.

Cette politique explique la façon dont les élèves, avec le consentement de leurs parents ou de leurs tuteurs et après consultation avec l'autorité scolaire de leur région, peuvent choisir d'autres moyens que l'enseignement dispensé par un enseignant dans une salle de classe ordinaire pour aborder les résultats d'apprentissage prescrits de la composante Santé des programmes d'études suivants :

- Éducation à la santé et à la carrière M à 7 et la composante Processus de planification du programme d'études de Formation personnelle et sociale M à 7 (jusqu'à septembre 2008)
- Éducation à la santé et à la carrière 8 et 9
- Planification 10

Cette politique reconnaît le rôle essentiel que joue la famille dans le développement des attitudes, des normes et des valeurs de l'enfant, mais elle n'en exige pas moins que tous les résultats d'apprentissage prescrits soient abordés et évalués dans le cadre du mode de présentation convenu.

Il est important de situer le terme « autres modes de présentation » par rapport à la politique relative aux autres modes de présentation des sujets délicats. Cette politique stipule que les écoles ne peuvent omettre d'aborder ou d'évaluer des résultats d'apprentissage prescrits du programme d'Éducation à la santé et à la carrière et ce, quels qu'ils soient. Elle précise également qu'aucun élève ne peut être exempté de l'obligation d'atteindre tous les résultats d'apprentissage prescrits de la composante Santé. On s'attend à ce que les élèves qui optent pour un autre mode de présentation fassent l'étude des résultats d'apprentissage prescrits de cette composante et qu'ils soient en mesure de manifester leurs connaissances dans ce domaine.

Pour plus de renseignements sur la politique relative aux autres modes de présentation des sujets délicats, consulter le site Web suivant : <http://www.bced.gov.bc.ca/policy/>

Façons de tenir compte des contextes locaux

Dans les programmes d'études de Tourisme 11 et 12, une certaine flexibilité s'offre à l'enseignant et à l'élève quant aux choix des sujets pouvant leur permettre d'atteindre certains résultats d'apprentissage. Cette flexibilité donne aux éducateurs la possibilité de planifier leurs cours en choisissant des sujets et des exemples convenant au contexte local et aux intérêts particuliers de leurs élèves. Au moment de la sélection des sujets, il pourra être pertinent de tenir compte des suggestions des élèves.

Composante « Expérience dans l'industrie touristique »

L'expérience dans le milieu de travail de la communauté est essentielle à la préparation professionnelle des futurs diplômés de n'importe quel programme de tourisme.

Suivi de l'expérience en milieu de travail

Chaque école ou conseil scolaire doit prévoir un processus par lequel rendre compte des heures d'expérience en milieu de travail des élèves individuels. Les options s'étendent de l'utilisation d'une simple base de données Excel à une approche plus sophistiquée.

Groupe consultatif de l'industrie locale

Ce groupe devrait se composer d'employeurs locaux de l'industrie touristique qui représentent une vaste gamme d'activités touristiques. Ces employeurs peuvent apporter une aide appréciable aux enseignants en leur transmettant de l'information exacte et actuelle ou en participant à des activités à titre de conférenciers invités, d'hôtes ou de personnes-ressources pour placer des élèves en milieu de travail.

Compétences essentielles en tourisme

Le programme de formation *Compétences essentielles en tourisme* est un produit de marque. Même s'il s'agit d'une ressource suggérée pour ce programme, les enseignants doivent savoir que, pour atteindre les résultats souhaités, ils peuvent utiliser, de nombreuses façons différentes, toute une gamme de ressources d'apprentissage que les enseignants, l'école ou le conseil trouvent appropriées.

Certificats standard de l'industrie touristique

Ces certificats sont des attestations d'études délivrées par diverses organisations de l'industrie, à la suite de cours de courte durée (p. ex. *SuperHost Fundamentals* – Fondements d'un excellent accueil, *FoodSafe* – Salubrité des aliments). D'une valeur

inestimable pour les élèves qui cherchent un emploi, ces cours peuvent aussi permettre d'atteindre les résultats énumérés dans le programme décrit ici. Les enseignants doivent se familiariser avec ces cours et ces processus d'attestation.

Accord de transition

Il existe un accord concernant la prestation de programmes de tourisme complets entre les écoles secondaires et les établissements postsecondaires de la C.-B. Cet accord s'appelle le modèle « 2+2+2 », parce qu'il permet aux élèves admissibles d'aligner leurs deux ans d'études secondaires sur deux ans d'études collégiales et deux ans d'études universitaires, pour obtenir le diplôme de baccalauréat approprié.

Cours optionnels de formation en tourisme : cours autorisés par le conseil scolaire

Ces cours, autorisés par le conseil scolaire, peuvent s'insérer dans le programme de tourisme complet. Leur raison d'être et leur élaboration sont expliquées dans le présent Guide.

Considérations en matière de sécurité

Le tourisme, un processus fondé sur des activités, peut devenir une méthode stimulante d'enseignement et d'apprentissage. Cependant, l'enseignant et l'élève doivent limiter tout risque perçu ou inhérent. L'enseignant doit discuter des directives en matière de sécurité avec ses élèves. Ces directives doivent soutenir et encourager une approche intéressante de l'apprentissage tout en favorisant la sécurité. Le conseil scolaire, les directions d'école, les enseignants et les élèves de chaque district doivent encourager une attitude positive à l'égard de la sécurité. La coopération de tous ces groupes favorise une forte sensibilisation aux questions de sécurité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des écoles. Les stages, les expériences en milieu de travail et les sorties éducatives exigent une vigilance particulière à l'égard de la circulation et de la sécurité routière et une prise de conscience des risques associés aux changements météorologiques.

Technologie dans le milieu de travail

Out au long du programme, les élèves doivent acquérir et utiliser des compétences en technologie de l'information et de la communication et en comprendre la valeur pour toutes sortes d'utilisations commerciales. L'acquisition de ces compétences est importante pour leur éducation, leur future carrière et leur vie de tous les jours. L'apprentissage comprend l'utilisation d'équipement, de médias et d'outils électroniques, ainsi que l'acquisition des connaissances et des compétences nécessaires pour résoudre efficacement des problèmes au moyen de ces technologies.

Collaboration avec la communauté autochtone

Le ministère de l'Éducation veille à ce que tous ses programmes d'études tiennent compte des cultures et de la contribution des peuples autochtones de la Colombie-Britannique. Pour aborder dans la classe ces sujets avec exactitude et en respectant les concepts d'enseignement et d'apprentissage des autochtones, il est souhaitable que les enseignants cherchent conseil et appui auprès des communautés autochtones locales. La langue et la culture des autochtones varient d'une communauté à l'autre et ces communautés ne disposent pas toutes des mêmes ressources. De plus, chacune aura ses propres règles quant à l'intégration des connaissances et des compétences locales.

Pour lancer la discussion sur les activités d'enseignement et d'évaluation possibles, les enseignants doivent d'abord communiquer avec les coordonnateurs, les enseignants, le personnel de soutien et les conseillers en matière d'éducation autochtone de leur district. Ceux-ci pourront les aider à déterminer les ressources locales et à trouver les personnes-ressources comme les aînés, les chefs, les conseils de tribu ou de bande, les centres culturels autochtones, les centres d'amitié autochtones ou les organisations des Métis ou des Inuits.

Par ailleurs, les enseignants pourront désirer consulter les diverses publications du ministère de l'Éducation, dont la section « Planning your Program » du document Shared Learnings. Cette ressource a été élaborée dans le but d'aider tous les enseignants à donner à leurs élèves la possibilité de se renseigner et de partager certaines expériences avec les peuples autochtones de la Colombie-Britannique.

Droit d'auteur et la responsabilité

Le droit d'auteur garantit la protection des œuvres littéraires, dramatiques, artistiques et musicales; des enregistrements sonores; des représentations d'une œuvre en public; et des signaux de communication. Le droit d'auteur donne aux créateurs le droit, devant la loi, d'être rémunérés pour leurs œuvres et d'en contrôler l'utilisation. La loi permet quelques exceptions pour les écoles (c.-à-d. du matériel spécifique autorisé), mais ces exceptions sont très limitées, par exemple la reproduction de matériel pour des recherches ou des études privées. La Loi sur le droit d'auteur précise de quelle façon les ressources peuvent être utilisées en classe et par les élèves à la maison.

Résultats d'apprentissage prescrits

Les résultats d'apprentissage prescrits représentent les normes de contenu prescrits pour les programmes d'études provinciaux. Ils constituent le programme prescrit. Ils précisent les attitudes, les compétences et les connaissances – ce que les élèves doivent savoir et savoir faire à la fin du cours. Les résultats d'apprentissage sont clairement énoncés et exprimés en termes mesurables et observables.

Les écoles ont la responsabilité de veiller à ce que tous les résultats d'apprentissage de ce programme d'études soient atteints; cependant, elles jouissent aussi d'une certaine latitude quant aux meilleurs moyens de présenter le programme d'études.

Formulation des résultats d'apprentissage prescrits

Les résultats d'apprentissage commencent tous par l'expression : « On s'attend à ce que l'élève puisse... »

Lorsque les termes « dont », « y compris » et « notamment » sont utilisés pour introduire une liste d'éléments faisant partie d'un résultat d'apprentissage prescrit, tous les éléments énumérés **doivent être étudiés**. Ceux-ci représentent en effet un groupe d'exigences minimales associées à l'exigence générale exprimée dans le résultat d'apprentissage.

Par ailleurs, l'abréviation « p. ex. » (par exemple) utilisée dans les résultats d'apprentissage prescrits indique que les éléments de l'énumération qui suit sont donnés à titre indicatif ou pour des besoins d'éclaircissement; il ne s'agit donc pas d'éléments obligatoires. Présentées entre parenthèses, les listes d'éléments introduites par la locution « p. ex. » ne sont ni exhaustives ni normatives et elles ne sont pas données selon un ordre d'importance ou de priorité précis. Les enseignants sont libres de remplacer ces éléments par d'autres de leur choix s'ils ont l'impression qu'ils répondront mieux à l'objectif du résultat d'apprentissage.

Domaines d'apprentissage

Les résultats d'apprentissage prescrits des programmes d'études de la Colombie-Britannique déterminent l'apprentissage obligatoire en fonction d'au moins un des trois domaines d'apprentissage : cognitif, psychomoteur et affectif. Les définitions suivantes des trois domaines sont fondées sur la taxonomie de Bloom.

Le **domaine cognitif** porte sur le rappel ou la reconnaissance des connaissances et sur le développement des aptitudes intellectuelles. Le domaine cognitif se subdivise en trois niveaux : la connaissance, la compréhension et l'application, et les processus mentaux supérieurs. Ces niveaux se reconnaissent par le verbe utilisé dans les résultats d'apprentissage et illustrent de quelle façon se fait l'apprentissage de l'élève avec le temps.

- *La connaissance* englobe les comportements qui mettent l'accent sur la reconnaissance ou le rappel d'idées, d'éléments matériels ou de phénomènes.
- *La compréhension et l'application* représentent la capacité de saisir le message littéral d'une communication ainsi que la capacité d'appliquer des théories, des principes, des idées ou des méthodes à une nouvelle situation.
- *Les processus mentaux supérieurs* incluent l'analyse, la synthèse et l'évaluation. Ils intègrent les niveaux cognitifs de la connaissance et de la compréhension et de l'application.

Le **domaine affectif** a trait aux attitudes, aux croyances et à l'ensemble des valeurs et des systèmes de valeurs.

Le **domaine psychomoteur** porte sur les aspects de l'apprentissage associés au mouvement du corps et au développement des habiletés motrices; il intègre les aspects cognitif et affectif aux performances physiques.

Rendement de l'élève

Cette section de l'ERI renferme l'information nécessaire à l'évaluation formative et à la mesure du rendement des élèves, et comprend des indicateurs de réussite précis qui aideront les enseignants à évaluer le rendement des élèves pour chaque résultat d'apprentissage prescrit. Cette section renferme aussi des éléments clés, qui consistent en des descriptions de contenu qui servent à préciser la profondeur et la portée des résultats d'apprentissage prescrits.

Mesure et évaluation formative

L'évaluation est le processus systématique de collecte de données sur l'apprentissage des élèves; elle sert à décrire ce que les élèves savent, ce qu'ils sont capables de faire et ce vers quoi tendent leurs efforts. Parmi les données pouvant être recueillies en vue de l'évaluation, notons :

- l'observation,
- les autoévaluations et les évaluations par les pairs,
- les interrogations et les tests (écrits, oraux et pratiques),
- les échantillons de travaux des élèves,
- les projets et les présentations,
- les comptes rendus écrits et les exposés oraux,
- les journaux et les notes,
- les examens de la performance,
- les évaluations du portfolio.

La performance de l'élève est évaluée à partir de données recueillies au cours de diverses activités d'évaluation. Les enseignants se servent de leur perspicacité, de leurs connaissances et de leur expérience avec les élèves ainsi que de critères précis qu'ils ont eux-mêmes établis afin d'évaluer la performance des élèves en fonction des résultats d'apprentissage prescrits.

Il existe trois principaux types d'évaluation, et chacun peut être utilisé de concert avec les deux autres en vue de faciliter la mesure du rendement de l'élève :

- L'évaluation **au service** de l'apprentissage vise à accroître les acquis.
- L'évaluation **en tant** qu'apprentissage permet de favoriser la participation active des élèves à leur apprentissage.
- L'évaluation **de** l'apprentissage vise à recueillir les données qui seront consignées dans le bulletin scolaire.

Évaluation au service de l'apprentissage

L'évaluation au service de l'apprentissage fournit des moyens d'encourager les élèves à participer jour après jour à leur propre évaluation et ainsi à acquérir les compétences nécessaires pour s'autoévaluer de manière sérieuse et pour stimuler leur propre réussite.

Ce type d'évaluation permet de répondre aux questions suivantes :

- Que doivent apprendre les élèves pour réussir?
- Qu'est-ce qui démontre que cet apprentissage a eu lieu?

L'évaluation au service de l'apprentissage est une forme d'évaluation critérielle; elle permet de comparer la performance de l'élève à des critères établis plutôt qu'à la performance des autres élèves. Les critères sont fondés sur les résultats d'apprentissage prescrits ainsi que sur les indicateurs de réussite ou d'autres attentes en matière d'apprentissage.

Les élèves tirent plus d'avantages de l'évaluation lorsque celle-ci est accompagnée d'une rétroaction offerte sur une base régulière et constante. Lorsqu'on la considère comme un moyen de stimuler l'apprentissage et non pas comme un jugement définitif, elle permet de montrer aux élèves leurs points forts et de leur indiquer des moyens de les développer davantage. Les élèves peuvent utiliser cette information pour réorienter leurs efforts, faire des plans, communiquer leurs progrès aux autres (p. ex. leurs pairs, leurs enseignants, leurs parents) et choisir leurs objectifs d'apprentissage pour l'avenir.

L'évaluation au service de l'apprentissage donne aussi aux enseignants l'occasion de passer en revue ce qu'apprennent leurs élèves et les points sur lesquels ils doivent s'attarder davantage. Cette information est utile pour l'organisation de l'enseignement, car elle sert à créer un lien direct entre l'évaluation et l'enseignement. L'évaluation, lorsqu'elle est utilisée comme moyen d'obtenir une rétroaction sur l'enseignement, permet de rendre compte du rendement de l'élève puisqu'elle éclaire l'enseignant sur sa planification et les stratégies d'enseignement en classe.

Évaluation en tant qu'apprentissage

L'évaluation en tant qu'apprentissage sert à faire participer les élèves au processus d'apprentissage. Avec le soutien et les conseils de leur enseignant, les élèves deviennent responsables de leur apprentissage en lui donnant un sens qui leur est propre. Au moyen du processus d'autoévaluation continue, les élèves deviennent aptes à faire le point sur ce qu'ils ont appris, à déterminer ce qu'ils n'ont pas encore appris et à décider du meilleur moyen à prendre pour améliorer leur rendement.

Même si l'élève est maître de l'évaluation en tant qu'apprentissage, les enseignants ont un rôle à jouer pour faciliter la façon dont est faite cette évaluation. En donnant régulièrement aux élèves des occasions de réfléchir et de s'autoévaluer, les enseignants peuvent les aider à effectuer l'analyse critique de leur apprentissage, à l'étoffer et à se sentir à l'aise avec ce processus.

Évaluation de l'apprentissage

L'évaluation de l'apprentissage se fait par l'évaluation sommative et comprend, entre autres, les évaluations à large échelle et les évaluations par l'enseignant. Ces évaluations sommatives ont lieu à la fin de l'année ou à différentes périodes au cours du processus d'enseignement.

Les évaluations à large échelle, telles que l'évaluation des habiletés de base (EHB) et les examens pour l'obtention du diplôme de fin d'études secondaires, réunissent de l'information concernant la performance de l'élève dans l'ensemble de la province et fournissent des renseignements qui serviront à l'élaboration et à la révision des programmes d'études. Ces évaluations servent à juger le rendement de l'élève par rapport aux normes provinciales et nationales. Il n'y a pas d'évaluation à large échelle provinciale pour les cours de Tourisme 11 et 12.

Évaluation au service de l'apprentissage	Évaluation en tant qu'apprentissage	Évaluation de l'apprentissage
<p>Évaluation formative <i>continue dans la salle de classe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> évaluation par l'enseignant, autoévaluation ou évaluation par les pairs évaluation critérielle fondée sur les résultats d'apprentissage prescrits du programme d'études provincial, traduisant la performance en fonction d'une tâche d'apprentissage précise permet à l'enseignant comme à l'élève de participer à une réflexion sur les progrès de celui-ci et à l'examen de ces progrès les enseignants modifient leurs plans et donnent un enseignement correctif qui tient compte de l'évaluation formative 	<p>Évaluation formative <i>continue dans la salle de classe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> autoévaluation donne à l'élève de l'information sur son rendement et l'incite à réfléchir aux moyens qu'il peut prendre pour améliorer son apprentissage critères établis par l'élève à partir de ses apprentissages passés et de ses objectifs d'apprentissage personnels l'élève se sert de l'information portant sur l'évaluation pour faire les adaptations nécessaires à son processus d'apprentissage et pour acquérir de nouvelles connaissances 	<p>Évaluation sommative <i>ayant lieu à la fin de l'année ou à des étapes cruciales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> évaluation par l'enseignant peut être critérielle (fondée sur les résultats d'apprentissage prescrits) ou normative (basée sur la comparaison du rendement de l'élève à celui des autres) l'information sur la performance de l'élève peut être communiquée aux parents ou tuteurs, au personnel de l'école et du district scolaire, et à d'autres professionnels (pour les besoins de l'élaboration des programmes d'études, par exemple) permet de juger la performance de l'élève par rapport aux normes provinciales

Évaluation critérielle

L'évaluation critérielle permet de comparer la performance d'un élève à des critères établis plutôt qu'à la performance des autres élèves. Pour que l'évaluation puisse être faite en fonction du programme officiel, les critères doivent être fondés sur les résultats d'apprentissage.

Les critères servent de base à l'évaluation des progrès de l'élève. Ils indiquent les aspects cruciaux d'une performance ou d'un produit et décrivent en termes précis ce qui constitue l'atteinte des résultats d'apprentissage prescrits. Ainsi, les critères pondérés, les échelles d'évaluation et les guides de notation (c.-à-d. les cadres de référence) constituent trois moyens d'évaluer la performance de l'élève.

Dans la mesure du possible, les élèves doivent participer à l'établissement des critères d'évaluation. Ils pourront ainsi mieux comprendre à quoi correspond un travail ou une performance de qualité.

L'évaluation critérielle peut comporter les étapes suivantes :

- Étape 1** Déterminer les résultats d'apprentissage prescrits et les indicateurs de réussite proposés (tels qu'ils sont énoncés dans cet ERI) qui serviront de base à l'évaluation.
- Étape 2** Établir les critères. Le cas échéant, faire participer les élèves au choix des critères.
- Étape 3** Prévoir les activités d'apprentissage qui permettront aux élèves d'acquérir les connaissances, les compétences ou les attitudes indiquées dans les critères.
- Étape 4** Avant le début de l'activité d'apprentissage, informer les élèves des critères qui serviront à l'évaluation de leur travail.
- Étape 5** Fournir des exemples du niveau de performance souhaité.
- Étape 6** Mettre en œuvre les activités d'apprentissage.
- Étape 7** Utiliser les outils (p. ex. échelle d'évaluation, liste de contrôle, guide de notation) et les méthodes d'évaluation (p. ex. observation, collecte de données, autoévaluation) appropriés selon le travail assigné à l'élève.
- Étape 8** Examiner les données recueillies au moment de la mesure et évaluer le niveau de performance de chaque élève ou la qualité de son travail à partir des critères.
- Étape 9** Au besoin, donner une rétroaction ou attribuer une cote qui indique dans quelle mesure l'élève satisfait aux critères.
- Étape 10** Transmettre les résultats de l'évaluation aux élèves et aux parents ou tuteurs.

Éléments clés

Veillez noter que certains aspects de l'apprentissage sont répétés à différentes étapes du programme, ce qui souligne leur importance et permet à l'élève de se perfectionner.

Indicateurs de réussite

Pour aider les enseignants à évaluer les programmes d'études officiels, cet ERI comporte des séries d'indicateurs de réussite pour chaque résultat d'apprentissage.

Ensemble, les indicateurs de réussite précisent le niveau de connaissances acquis, les compétences appliquées ou les attitudes démontrées par l'élève pour chaque résultat d'apprentissage. Les indicateurs de réussite décrivent les données que doivent chercher les enseignants pour déterminer si l'élève a entièrement atteint l'objectif du résultat d'apprentissage. Comme chaque indicateur de réussite ne précise qu'un aspect des notions couvertes par le résultat d'apprentissage correspondant, les enseignants doivent considérer toute la série d'indicateurs de réussite pour déterminer si l'élève a entièrement atteint le résultat d'apprentissage.

Dans certains cas, les indicateurs de réussite peuvent aussi inclure des suggestions sur le type de tâche propre à montrer que l'élève a atteint le résultat d'apprentissage (p. ex. une réponse construite comme une liste, une comparaison, une analyse ou un graphique; un produit créé et présenté comme un rapport, une présentation dramatique, une affiche, une lettre ou un modèle; une compétence particulière comme l'établissement d'objectifs).

Aucun des indicateurs de réussite n'est obligatoire; ils sont fournis à titre de suggestions pour aider les enseignants à évaluer dans quelle mesure les élèves atteignent les résultats d'apprentissage prescrits. Les enseignants sont encouragés à adapter leurs cours et à les élaborer à partir de ces suggestions afin de répondre aux besoins locaux.

Les pages suivantes renferment les indicateurs de réussite proposés correspondant à chaque résultat d'apprentissage prescrit du programme d'études de Tourisme 11 et Tourisme 12. Les indicateurs de réussite sont regroupés par composante; cependant, l'enseignant n'est pas obligé de suivre l'ordre dans lequel ils sont présentés.

Tourisme 11

Éléments clés

Introduction au tourisme	Attitudes positives du professionnel du tourisme
<p><i>Industrie du tourisme</i></p> <ul style="list-style-type: none">description de l'industrie touristiquecomposantes des cinq sous-secteurs de l'industrie touristique <p><i>Importance du tourisme</i></p> <ul style="list-style-type: none">tourisme durable <p><i>Géographie du tourisme en C.-B.</i></p> <ul style="list-style-type: none">régions touristiques de la C.-B.	<p><i>Attitude positive</i></p> <ul style="list-style-type: none">une attitude positive et sa pertinence pour le tourisme <p><i>Sens des responsabilités</i></p> <ul style="list-style-type: none">sens des responsabilités dans le milieu de travail <p><i>Capacité d'adaptation</i></p> <ul style="list-style-type: none">capacité d'adaptation dans le milieu de travail <p><i>Volonté de continuer à apprendre</i></p> <ul style="list-style-type: none">l'apprentissage continu et son importance pour l'industrie <p><i>Prestation d'un service professionnel</i></p> <ul style="list-style-type: none">prestation d'un service de qualité auprès des clients
Compétences transférables du professionnel du tourisme	Préparation à la réussite dans l'industrie touristique
<p><i>Compétences en communication</i></p> <ul style="list-style-type: none">communication efficace en milieu de travail <p><i>Compétences liées à l'informatique et à d'autres technologies</i></p> <ul style="list-style-type: none">utilisation des compétences techniques requises <p><i>Compétences en gestion de l'information</i></p> <ul style="list-style-type: none">collecte de l'information nécessaire à la prestation d'un service de qualitéorganisation, consultation et stockage de l'informationutilisation efficace de l'information <p><i>Capacité de raisonnement</i></p> <ul style="list-style-type: none">processus décisionnel et solution de problèmes dans le milieu de travail <p><i>Capacité de collaborer</i></p> <ul style="list-style-type: none">aptitudes et attributs requis pour le travail en équipeefficacité du travail en équipe	<p><i>Compétences de recherche d'emploi</i></p> <ul style="list-style-type: none">compétences, formation et expérience nécessaires au succès <p><i>Préparation d'un plan de carrière</i></p> <ul style="list-style-type: none">plan de carrière dans un sous-secteur touristique <p><i>Compétences requises du professionnel du tourisme</i></p> <ul style="list-style-type: none">manifestation des compétences professionnelles acquises à l'école, dans la communauté ou dans le milieu de travail

Tourisme 11

Tourisme 11

Unité 1 : Introduction au tourisme

Vue d'ensemble

L'objectif de cette unité est de présenter aux élèves l'évolution de l'industrie touristique et ses cinq sous-secteurs. On leur montrera aussi l'importance du tourisme dans la communauté locale, la région et la Colombie-Britannique. À l'aide d'une gamme variée d'activités, les élèves exploreront le concept du tourisme, son évolution et les facteurs liés à son incidence.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i>	<i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i> <i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i>
Industrie du tourisme <ul style="list-style-type: none">• décrire l'industrie du tourisme	<ul style="list-style-type: none">• définir les termes « touriste » et « tourisme »• dégager des images et des croyances personnelles au sujet des touristes• cerner les facteurs qui ont influencé l'évolution et les tendances dans le domaine des voyages et du tourisme à travers l'histoire et jusqu'à maintenant• expliquer les facteurs intrinsèques qui incitent à voyager et comment ils influent sur le choix des destinations et des produits et services
<ul style="list-style-type: none">• classer les composantes des cinq sous-secteurs touristiques	<ul style="list-style-type: none">• décrire les cinq sous-secteurs touristiques• donner des exemples d'opérations commerciales dans chacun des sous-secteurs touristiques• expliquer ce qu'on entend par « réseau du secteur touristique », en montrant les relations entre les sous-secteurs
Importance du tourisme <ul style="list-style-type: none">• expliquer l'importance du tourisme	<ul style="list-style-type: none">• expliquer pourquoi la connaissance de l'industrie du tourisme est importante pour un professionnel du tourisme• comparer les caractéristiques du tourisme à l'intérieur du pays, du tourisme venant de l'étranger et du tourisme à destination de l'étranger et faire ressortir leurs différences• discuter des retombées économique du tourisme – au niveau local, régional, provincial, national et mondial• analyser les différences entre les voyages d'affaires et les voyages personnels• décrire l'effet multiplicateur lié au tourisme
<ul style="list-style-type: none">• montrer l'importance du tourisme durable	<ul style="list-style-type: none">• exposer les lignes directrices du tourisme durable• expliquer comment le tourisme peut renforcer la paix et aider à préserver l'environnement

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 11</i> <i>Unité 1 : Introduction (suite)</i></p>	
<p><i>Géographie du tourisme en Colombie-Britannique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • comparer les régions touristiques de la C.-B. 	<ul style="list-style-type: none"> • nommer et comparer les régions touristiques de la C.-B. relativement : <ul style="list-style-type: none"> – à l'histoire; – à la géographie; – aux attractions; – aux activités spéciales; – aux aménagements touristiques; – à l'histoire et à la culture des Premières Nations; – à la diversité culturelle; – aux itinéraires de voyage. • analyser les facteurs touchant le tourisme dans la localité, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – les installations; – les infrastructures; – les ressources touristiques; – les organisations de marketing régionales; – les organisations de marketing locales; – les cultures et les traditions des Premières Nations; – retombées économiques.

Tourisme 11

Unité 2 : Attitudes positives du professionnel du tourisme

Vue d'ensemble

Selon les employeurs de l'industrie du tourisme, toutes les compétences et les connaissances nécessaires pour travailler dans ce domaine reposent sur une attitude positive. Dans cette unité, les élèves examineront en quoi consiste une attitude positive dans la pratique. Trois autres qualités sont reconnues comme étant étroitement liées à une attitude positive : le sens des responsabilités, la capacité d'adaptation et la volonté de continuer à apprendre. Les élèves apprennent également l'importance de fournir un service professionnel aux clients ayant des besoins spéciaux et de s'occuper efficacement des plaintes des clients.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i>	<i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i> <i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i>
Attitude positive <ul style="list-style-type: none">analyser les composantes d'une attitude positive et sa pertinence pour l'industrie du tourisme	<ul style="list-style-type: none">expliquer pourquoi une attitude positive est importante dans l'industrie touristiquemontrer les avantages d'une attitude positive pour l'employé, l'entreprise, la communauté et l'industrie<ul style="list-style-type: none">formuler un énoncé sur la façon dont il adoptera une attitude (plus) positive à l'avenirdonner des exemples de comportements qui témoignent d'une bonne estime de soi et de confiance en soi<ul style="list-style-type: none">dresser une liste de situations où il a manifesté une bonne estime de soi et de la confiance en soidécrire en quoi consiste une apparence professionnelle<ul style="list-style-type: none">montrer quels effets peut avoir la première impression sur les clientsdonner des exemples de comportements respectueux à l'égard d'autrui<ul style="list-style-type: none">dresser une liste de situations où il a manifesté du respect à l'égard d'autruidonner des exemples de comportement honnête et éthique du professionnel du tourisme<ul style="list-style-type: none">dresser une liste de situations où il a eu un comportement honnête et éthique, par exemple :<ul style="list-style-type: none">en respectant le caractère confidentiel de certaines informations;en évitant les commérages;en ne volant pas des objets ou du temps à l'employeur;en ne discutant qu'en privé des problèmes relatifs au travail.donner des exemples de comportements de personnes qui font preuve d'initiative<ul style="list-style-type: none">dresser une liste de situations où il a fait preuve d'initiative

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 11</i> <i>Unité 2 : Attitudes positives du professionnel du tourisme (suite)</i></p>	
<p><i>Sens des responsabilités</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • expliquer ce qu'on entend par le sens des responsabilités dans le milieu du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> • décrire les conséquences des comportements responsables et des comportements irresponsables <ul style="list-style-type: none"> – dresser une liste de comportements responsables qu'il peut manifester • expliquer en quoi consistent les compétences d'organisation et de planification <ul style="list-style-type: none"> – exercer des compétences d'organisation et de planification, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - élaborer des listes de « choses à faire »; - être ponctuel; - utiliser des stratégies de gestion du temps. • expliquer ce que signifie être responsable de ses actions dans le milieu de travail <ul style="list-style-type: none"> – présenter diverses façons montrant qu'il accepte la responsabilité de ses actions • expliquer en quoi consiste la gestion du risque • présenter des moyens de gérer les risques, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> – reconnaître les risques; – prédire les conséquences possibles des risques; – gérer les facteurs contrôlables. • expliquer l'importance de respecter les exigences sanitaires lorsqu'on travaille avec d'autres personnes
<p><i>Capacité d'adaptation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • expliquer ce qu'on entend par capacité d'adaptation dans le milieu de travail du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> • décrire des façons d'être réceptif au changement • expliquer comment il peut apprendre de ses erreurs • reconnaître la valeur de la capacité à effectuer des tâches multiples et viser l'efficacité en exploitant ses forces et en étant conscient de ses limites • analyser les effets du stress sur la santé et la capacité d'accomplir son travail <ul style="list-style-type: none"> – expliquer comment il pourrait utiliser des méthodes comme des techniques de relaxation, la gestion du temps et l'humour pour réduire le stress
<p><i>Volonté de continuer à apprendre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • expliquer en quoi consiste l'apprentissage continue et son importance dans l'industrie touristique 	<ul style="list-style-type: none"> • décrire l'importance de la croissance personnelle et du perfectionnement professionnel continu pour l'avancement professionnel • cerner diverses façons de montrer sa volonté d'apprendre

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 11</i> <i>Unité 2 : Attitudes positives du professionnel du tourisme (suite)</i></p>	
<p><i>Prestation d'un service professionnel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> expliquer ce que signifie le désir d'offrir un service de qualité aux clients 	<ul style="list-style-type: none"> discuter des comportements manifestés par les personnes désireuses d'assurer un service de qualité
<ul style="list-style-type: none"> définir les caractéristiques d'un bon service à la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> expliquer l'importance de la prestation d'un service professionnel reconnaître les clients ayant des besoins spéciaux dresser une liste des facteurs à considérer pour servir des clients ayant des besoins spéciaux décrire des manières de communiquer avec des clients parlant une langue autre que le français ou l'anglais
<ul style="list-style-type: none"> suivre les étapes voulues pour réagir à une préoccupation ou à une plainte d'un client 	<ul style="list-style-type: none"> expliquer l'importance de s'occuper rapidement et efficacement des plaintes reconnaître les divers types de personnes qui se plaignent donner plusieurs raisons pour lesquelles les clients se plaignent énumérer plusieurs raisons pour lesquelles les clients ne se plaignent pas présenter les avantages de gérer correctement les situations difficiles
<ul style="list-style-type: none"> suivre les étapes nécessaires pour s'occuper des clients abusifs 	<ul style="list-style-type: none"> expliquer comment les clients insatisfaits peuvent devenir abusifs décrire des stratégies pour rester calme en présence d'un client abusif

Tourisme 11

Unité 3 : Compétences transférables du professionnel du tourisme

Vue d'ensemble

Les élèves auront la possibilité d'acquérir et de perfectionner les compétences transférables suivantes : compétences en communication, en informatique et en gestion de l'information, et capacités de raisonner et de collaborer. Ces compétences, conjuguées aux attitudes décrites dans l'Unité 2, constituent le fondement des compétences reliées à l'employabilité dans l'industrie du tourisme. La réalisation de projets dans le cadre de cette unité permettra aux élèves de voir comment ces compétences et ces attitudes sont interdépendantes et comment elles se combinent.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i>	<i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i> <i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i>
Compétences en communication <ul style="list-style-type: none">montrer qu'il connaît les principes d'une communication efficace dans l'industrie du tourisme	<ul style="list-style-type: none">expliquer pourquoi les compétences en communication sont importantes dans l'industrie du tourismelire un texte avec un objectif précisreconnaître les formes d'une communication efficace en affairescommuniquer en utilisant des documents provenant du secteur touristiquecommuniquer par écrit<ul style="list-style-type: none">rédiger des messages d'affaires efficacescommuniquer verbalement<ul style="list-style-type: none">montrer ses compétences en expression orale :<ul style="list-style-type: none">message structuré;message concis;prononciation claire;choix des mots adapté à l'auditoire;bonne grammaire;volume et ton adéquats.décrire des façons de communiquer avec des visiteurs parlant une langue autre que le français ou l'anglaismontrer qu'il connaît les étapes de la planification d'une présentation orale efficacemanifester des compétences en présentation oralemontrer des aptitudes à écoutercommuniquer de manière non verbaleutiliser des outils de communication comme le téléphone, le courriel et le journal de bord.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 11</i> <i>Unité 3 : Compétences transférables du professionnel du tourisme (suite)</i></p>	
<p>Compétences liées à l'informatique et à d'autres technologies contemporaines</p> <ul style="list-style-type: none"> montrer qu'il possède les compétences en informatique et les autres compétences technologiques requises dans le secteur touristique 	<ul style="list-style-type: none"> expliquer l'importance des ordinateurs et de l'informatique pour l'industrie touristique exécuter des fonctions informatiques de base en utilisant des logiciels courants définir les objectifs de l'utilisation des programmes informatiques particuliers au tourisme et en montrer le fonctionnement (si possible) montrer la volonté d'acquérir et de perfectionner ses connaissances liées à l'informatique et à d'autres technologies requises dans le secteur touristique se servir du matériel informatique et technologique en suivant rigoureusement les directives des manuels d'utilisation des fabricants
<p>Compétences en gestion de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> recueillir l'information nécessaire pour assurer un service de qualité 	<ul style="list-style-type: none"> discuter de l'importance des compétences en gestion de l'information déterminer quand et pourquoi une information particulière est requise pour assurer un service de qualité préciser quelle information est applicable et fiable pour la prestation d'un service de qualité nommer des sources d'information appropriées liées au secteur du tourisme décrire les objectifs de divers sites Web liés au tourisme et en montrer l'utilisation (si possible)
<ul style="list-style-type: none"> organiser et conserver de l'information recueillie aux fins de référence future 	<ul style="list-style-type: none"> utiliser un ordinateur ou un système de classement pour sauvegarder et conserver l'information recueillie classer l'information en catégories pour la récupérer facilement
<ul style="list-style-type: none"> utiliser l'information recueillie 	<ul style="list-style-type: none"> retrouver et récupérer de l'information stockée antérieurement pour l'appliquer à de nouvelles situations transmettre l'information récupérée aux personnes appropriées

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 11</i> <i>Unité 3 : Compétences transférables du professionnel du tourisme (suite)</i></p>	
<p>Capacité de raisonnement</p> <ul style="list-style-type: none"> discuter du fonctionnement du processus décisionnel et de la résolution de problèmes dans le milieu de travail du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> discuter de l'importance de la capacité de raisonnement dans le milieu de travail du tourisme décrire les étapes du processus décisionnel <ul style="list-style-type: none"> évaluer les situations afin de dégager les options en précisant les avantages et les désavantages de ces dernières utiliser des compétences en gestion de l'information pour chercher des options et des solutions possibles évaluer les conséquences d'une décision décrire les étapes de la résolution d'un problème <ul style="list-style-type: none"> évaluer la situation déterminer si le problème entre dans son champ de compétence effectuer un suivi
<ul style="list-style-type: none"> expliquer la façon de résoudre un problème dans le milieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> décrire un problème dans le milieu de travail trouver une personne avec qui ce problème pourrait ou devrait être abordé chercher l'information appropriée applicable à ce problème proposer une solution discuter de ses conséquences possibles
<p>Capacité de collaborer</p> <ul style="list-style-type: none"> décrire les compétences et les aptitudes requises pour travailler en équipe 	<ul style="list-style-type: none"> expliquer l'importance de collaborer avec d'autres dans le secteur touristique décrire les caractéristiques d'une équipe efficace dans le milieu de travail décrire en quoi consiste le rôle, dans le milieu de travail, d'un membre à part entière d'une équipe
<ul style="list-style-type: none"> évaluer sa capacité de travailler en équipe et l'efficacité de l'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> donner un exemple de rôle personnel joué au sein d'une équipe évaluer son rendement en fonction d'une liste de caractéristiques d'une équipe efficace

Tourisme 11

Unité 4 : Préparation à la réussite dans l'industrie touristique

Vue d'ensemble

L'objectif de cette unité est d'aider les élèves à préparer un curriculum vitae et un portfolio qui montrent qu'ils possèdent les compétences transférables requises dans le secteur touristique. Les élèves se sont déjà familiarisés avec une partie de ce contenu plus tôt dans le cours, mais maintenant l'objectif principal sera de favoriser le développement de compétences de recherche d'emploi, en tant que partie intégrante de leur mobilité et de leur perfectionnement professionnels. Les élèves doivent également porter leur attention sur la préparation d'un curriculum vitae et d'un portfolio qui témoignent de leurs compétences transférables et sur l'établissement d'un plan de carrière dans un sous-secteur touristique qui les intéresse.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i>	<i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i> <i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i>
Compétences de recherche d'emploi <ul style="list-style-type: none">analyser les compétences, la formation et l'expérience nécessaires pour réussir dans le secteur touristique	<ul style="list-style-type: none">expliquer l'importance des compétences de recherche d'emploi dans les divers sous-secteurs touristiquescerner l'importance de consacrer du temps et de l'énergie à la recherche d'emploidéfinir ses besoins et préférences personnels en matière d'emploianalyser son état de préparation actuel à un emploi en tourismeénumérer les compétences transférables qu'il peut offrir aux employeurs
Préparation d'un plan de carrière <ul style="list-style-type: none">préparer un plan de carrière dans un sous-secteur particulier de l'industrie touristique	<ul style="list-style-type: none">élaborer des plans de carrière possibles et cerner les perspectives d'emploi dans divers sous-secteurs touristiques<ul style="list-style-type: none">analyser la croissance potentielle de l'industrie touristique et les perspectives d'avancement professionnel qui en résultentchoisir un sous-secteur touristique et en décrire les divers postesdécrire les compétences nécessaires pour monter dans la hiérarchie d'un sous-secteur touristique particulierdécrire la formation requise pour réaliser un parcours de carrière particulier
Compétences requises du professionnel du tourisme <ul style="list-style-type: none">préparer un portfolio qui atteste de l'utilisation passée, à l'école, dans la communauté et dans le milieu de travail, des compétences requises du professionnel du tourisme	<ul style="list-style-type: none">cerner le but de la préparation d'un portfoliodécrire les composantes du portfoliopréparer un portfolio qui met l'accent sur les compétences et l'expérience acquises applicables à l'industrie touristiquerédigé un curriculum vitae présentable dans le milieu de travail du tourisme

Tourisme 12

Éléments clés

Planification de voyages	Activités touristiques
<p><i>Destinations touristiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> tendances et événements mondiaux influençant l'industrie du tourisme préparation à un voyage à l'étranger <p><i>Produits touristiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> géographie et incidence de cette dernière sur les voyages voyages tout compris de plusieurs jours <p><i>Rôle des Premières Nations dans l'industrie touristique de la C.-B.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> cultures et traditions des Premières Nations de la C.-B. dans l'industrie touristique de cette province 	<p><i>Systèmes opérationnels</i></p> <ul style="list-style-type: none"> caractéristiques des systèmes opérationnels en tourisme <p><i>Structures organisationnelles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> structure, relations et fonctions dans l'industrie touristique <p><i>Valeur accordée à la sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> sécurité dans le milieu de travail droits en matière de santé et de sécurité dans le milieu de travail et responsabilités des employeurs, des superviseurs et des travailleurs risques dans le milieu de travail <p><i>Sécurité et interventions en cas d'urgence</i></p> <ul style="list-style-type: none"> procédures en matière de sécurité dans le milieu de travail
Entreprise touristique	Expérience dans l'industrie touristique
<p><i>Compétences en mathématiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> tâches et compétences requises en mathématiques modes courants de paiement par les clients modes de gestion des stocks <p><i>Politiques des entreprises et législation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> législation applicable à l'emploi <p><i>Entrepreneuriat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> caractéristiques des entrepreneurs aptitude personnelle à l'entrepreneuriat <p><i>Promotion de l'industrie touristique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> rôle de l'employé dans la promotion du tourisme 	<p><i>Préparation à une expérience dans l'industrie touristique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> utilisation des compétences de recherche d'emploi pour trouver des placements professionnels <p><i>Application, dans la communauté, des attitudes, des compétences et des connaissances en tourisme</i></p> <ul style="list-style-type: none"> attitudes positives et compétences transférables requises des professionnels capacité de raisonnement et résolution de problèmes dans le milieu de travail connaissances requises dans la profession pratiques sécuritaires dans le milieu de travail <p><i>Réflexion sur l'expérience vécue dans l'industrie touristique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> incidence de l'expérience en milieu de travail sur les plans de carrière

Tourisme 12

Unité 1 : Planification de voyages

Vue d'ensemble

Le tourisme est une industrie majeure au Canada et dans le monde. Les élèves examineront les destinations touristiques mondiales et planifieront des voyages tout compris vers quelques-unes de ces destinations. Ils analyseront l'incidence de certains événements et tendances sur les voyages et l'industrie, ainsi que l'attraction des gens pour certains endroits en raison de certains facteurs dont les facteurs géographiques. Ils se pencheront sur la situation du tourisme culturel lié aux Premières Nations en Colombie-Britannique et sur son rôle notable dans l'industrie touristique provinciale.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i></p> <p>Destinations touristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> analyser les tendances et les événements mondiaux qui influencent l'industrie touristique 	<p><i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i></p> <p><i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> dresser une liste des principales destinations touristiques dans le monde dégager les facteurs qui incitent les voyageurs à choisir une destination cerner les caractéristiques des destinations qui attirent les visiteurs définir le rôle des différents niveaux de gouvernement dans le maintien et la promotion du tourisme analyser les effets du marketing sur les visiteurs discuter des avantages économiques du tourisme pour une communauté locale examiner les tendances et leur incidence sur quatre sous-secteurs touristiques ou plus évaluer les conséquences des événements mondiaux actuels sur les marchés touristiques
<ul style="list-style-type: none"> effectuer les recherches nécessaires pour planifier un grand voyage dans un pays étranger 	<ul style="list-style-type: none"> utiliser ses compétences de recherche et de gestion de l'information et assembler les renseignements nécessaires pour planifier un grand voyage dans un pays étranger <ul style="list-style-type: none"> trouver les renseignements et la documentation dont les voyageurs internationaux ont besoin suggérer différentes options de voyage décrire la langue, les coutumes, la culture, la monnaie et la cuisine du pays choisi nommer trois des principales villes ou régions à visiter et leurs attractions touristiques

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>Tourisme 12</i> <i>Unité 1 : Planification de voyages (suite)</i>	
<p>Produits touristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> décrire l'incidence des facteurs géographiques sur les voyageurs 	<ul style="list-style-type: none"> nommer les provinces du Canada et décrire les attraits touristiques de chacune d'entre elles nommer les pays situés sur le littoral du Pacifique et expliquer ce que chacun d'eux peut offrir au touriste
<ul style="list-style-type: none"> concevoir un voyage organisé de plusieurs jours 	<ul style="list-style-type: none"> analyser des voyages organisés typiques et expliquer en quoi ils répondent aux intérêts de diverses clientèles <ul style="list-style-type: none"> trouver des options de voyages organisés, par exemple celles qui mettent l'accent sur les croisières, les sports ou la culture décrire les aspects d'un voyage organisé, par exemple l'hébergement, la durée du séjour et les repas concevoir une brochure ou un mini-salon commercial pour faire la promotion d'un voyage organisé auprès d'un groupe de voyageurs particulier
<p>Rôle des Premières Nations dans l'industrie touristique de la C.-B.</p> <ul style="list-style-type: none"> analyser le rôle de la culture et des traditions des Premières Nations de la C.-B. dans l'industrie touristique provinciale 	<ul style="list-style-type: none"> préciser les valeurs et les éléments communs de la culture des Premières Nations étudier et comprendre la terminologie liée à la culture des Premières Nations cerner la gamme d'activités culturelles des Premières Nations liées au tourisme discuter des avantages et des inconvénients du développement du tourisme culturel lié aux Premières Nations

Tourisme 12

Unité 2 : Aspects opérationnels du tourisme

Vue d'ensemble

Pour comprendre le rôle qu'ils pourraient jouer à titre d'employés dans l'industrie touristique, les élèves doivent comprendre le fonctionnement des divers systèmes opérationnels et leur interrelation. Ils analyseront les divers types de structures organisationnelles et étudieront un exemple particulier d'hôtel ou de service de restauration.

La grande valeur accordée à la sécurité, les enjeux dans ce domaine et les interventions en cas d'urgence font partie de la présente unité, parce que les employés ne peuvent agir adéquatement que s'ils sont bien informés, s'ils communiquent avec leurs collègues et s'ils savent comment intervenir en tenant compte de la structure organisationnelle.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i>	<i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i> <i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i>
Systemes operationnels <ul style="list-style-type: none">analyser les caractéristiques de systèmes opérationnels efficaces dans des sous-secteurs de l'industrie touristique	<ul style="list-style-type: none">décrire les caractéristiques d'un système opérationnel efficaceexpliquer l'interdépendance des services dans une organisationdécrire les modes de communication entre les composantes du système opérationnel d'une organisationexpliquer les effets d'une rupture de communication
Structures organisationnelles <ul style="list-style-type: none">établir le schéma d'une structure organisationnelle dans un sous-secteur de l'industrie touristique et décrire les relations entre les départements et les fonctions particulières de ces derniers	<ul style="list-style-type: none">dégager les divers modes de gestion d'hôtel/motelclasser les hôtels et les motels en fonction de leur utilisation, de leur emplacement et de leurs tarifsclasser les types de chambrepréciser les divers types de tarifsexpliquer les procédures de réservation et d'inscription OU <ul style="list-style-type: none">décrire les éléments de base du fonctionnement d'un petit service de restaurationpratiquer des méthodes sécuritaires et hygiéniques de manipulation des alimentsexaminer les menus, le contrôle des portions, le choix des aliments et la disposition des couvertspratiquer les techniques de services de restauration

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 12</i> <i>Unité 2 : Aspects opérationnels du tourisme (suite)</i></p>	
<p>Valeur accordée à la sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> expliquer la valeur accordée à la sécurité dans le milieu de travail du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> décrire des moyens de maintenir la sécurité dans le milieu de travail énumérer les directives relatives à la circulation dans le milieu de travail décrire des moyens sûrs de soulever, de tirer et de pousser des objets reconnaître les symboles de danger du « Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail » (SIMDUT) analyser une fiche signalétique de sécurité de produit rédiger un énoncé sur sa volonté de respecter les directives de sécurité au travail
<ul style="list-style-type: none"> décrire les droits en matière de santé et de sécurité et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et des travailleurs dans le milieu de travail du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> dégager les articles de la <i>Employment Standards Act</i> qui traitent des questions de sécurité examiner la trousse <i>Guide for Young Workers</i> de la Workers' Compensation Board [Commission des accidents du travail]
<ul style="list-style-type: none"> reconnaître les dangers potentiels du milieu de travail du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> donner des exemples de dangers potentiels à la maison, à l'école, dans la communauté et dans le lieu de travail discuter des précautions qu'on peut prendre pour empêcher que ces dangers potentiels ne deviennent des catastrophes pour soi-même ou pour d'autres, et pour assurer la sécurité dans le lieu de travail
<p>Sécurité et interventions en cas d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> dégager les procédures en matière de sécurité adoptées dans le milieu de travail du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> cerner les problèmes en matière de sécurité et d'urgence recenser l'information relative à la sécurité incendie et identifier les symboles des classes de feu courantes indiquer les étapes à suivre pour se préparer à des urgences indiquer les étapes à suivre pour intervenir en cas d'urgence

Tourisme 12

Unité 3 : Entreprise touristique

Vue d'ensemble

Cette unité présente aux élèves l'importance des compétences en mathématiques dans le milieu de travail du tourisme. Son objectif dépasse le simple enseignement de concepts mathématiques aux élèves. Il s'agit plutôt de les aider à comprendre à quel point ces compétences transférables sont nécessaires et de quelle façon elles sont appliquées dans le milieu de travail du tourisme. Les élèves auront aussi l'occasion de les mettre en pratique dans la salle de classe. On leur présentera également une vaste gamme de politiques et de procédures d'entreprise, que les employés doivent suivre pour répondre aux attentes de leurs employeurs de l'industrie du tourisme. Finalement, on examinera le concept d'entrepreneuriat appliqué au secteur touristique et la façon dont les compétences transférables s'alignent sur celles des entrepreneurs.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i></p> <p>Compétences en mathématiques</p> <ul style="list-style-type: none"> effectuer des tâches exigeant des compétences en mathématiques dans le secteur touristique 	<p><i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i></p> <p><i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> expliquer pourquoi les compétences en mathématiques sont importantes dans le secteur touristique donner des exemples de chaque type de compétence utilisée : <ul style="list-style-type: none"> mathématiques de l'argent; estimations numériques; prévisions, budgétisation ou comptabilité; mesure et calcul; analyse de données.
<ul style="list-style-type: none"> montrer qu'il connaît les méthodes courantes de traitement des paiements des clients 	<ul style="list-style-type: none"> traiter les paiements que les clients font sous diverses formes : <ul style="list-style-type: none"> inscrire les montants à la caisse enregistreuse; recevoir les paiements; rendre la monnaie; totaliser les comptes et les factures; traiter les devises étrangères; calculer les prix à l'aide de formules; équilibrer l'argent de la caisse à la fin de la journée; calculer les pourboires des autres membres du personnel; traiter les paiements en espèces; traiter les chèques de voyage; traiter les paiements par carte de crédit ou de débit; traiter les additions et les comptes.
<ul style="list-style-type: none"> décrire le processus de contrôle des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> définir la notion d'inventaire des stocks expliquer l'utilité du contrôle des stocks

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 12</i> <i>Unit 3 : L'entreprise touristique (suite)</i></p>	
<p><i>Politiques des entreprises et législation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • donner des exemples de ce que signifie « répondre aux attentes du milieu de travail » 	<ul style="list-style-type: none"> • expliquer ce que les employeurs attendent des employés • définir les normes des employeurs • discuter des efforts que les employés peuvent exercer pour offrir des produits et des services de qualité qui respectent ou surpassent les normes de l'entreprise • décrire en quoi consiste un travail consciencieux
<ul style="list-style-type: none"> • évaluer l'importance de la législation relative à l'emploi dans le secteur touristique 	<ul style="list-style-type: none"> • dresser une liste de politiques d'entreprise en matière de conduite du personnel et en faire la description • se montrer conscient des droits et des responsabilités en vertu de la loi • analyser les enjeux liés à la responsabilité qui se présentent dans le secteur touristique
<p><i>Entrepreneuriat</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • analyser les caractéristiques des entrepreneurs qui réussissent 	<ul style="list-style-type: none"> • comparer les gestionnaires et les entrepreneurs et faire ressortir les caractéristiques qui les différencient • comparer les compétences des entrepreneurs qui réussissent aux compétences transférables • donner des exemples d'esprit d'entrepreneuriat dans le secteur touristique local
<ul style="list-style-type: none"> • analyser ses intérêts et aptitudes personnels en matière d'entrepreneuriat 	<ul style="list-style-type: none"> • discuter des risques et des récompenses de l'entrepreneuriat • décrire des caractéristiques personnelles liées à l'entrepreneuriat • expliquer son intérêt pour l'entrepreneuriat et souligner ses forces dans ce domaine
<p><i>Promotion de l'industrie touristique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • décrire le rôle des employés dans la promotion du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> • expliquer pourquoi il importe de promouvoir le secteur et les entreprises touristiques • décrire l'importance de bien connaître l'entreprise pour laquelle on travaille et ses produits <ul style="list-style-type: none"> – nommer des sources d'information touristique; – décrire les connaissances sur l'entreprise requises; – énumérer des façons de promouvoir les produits et services dans la localité, la zone ou la région, la province et le pays; – énumérer des façons de promouvoir les produits et services de l'entreprise.
<ul style="list-style-type: none"> • promouvoir le secteur touristique et l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • décrire trois techniques de vente : <ul style="list-style-type: none"> – vente suggestive; – vente incitative ou poussée; – vente croisée ou complémentaire. • utiliser des techniques de vente

Tourisme 12

Unité 4 : Expérience dans l'industrie touristique

Vue d'ensemble

Les élèves doivent avoir l'occasion d'utiliser et de montrer, dans le milieu de travail, leurs compétences, leurs attitudes et leurs connaissances en matière de tourisme. Conformément au programme d'expérience en milieu de travail, prescrit pour l'ensemble de la province, l'unité Expérience dans l'industrie touristique doit aider les élèves :

- à relier ce qu'ils apprennent dans la salle de classe aux compétences, aux connaissances et aux attitudes requises dans le milieu de travail;
- à acquérir les connaissances, les compétences et les attitudes requises pour réussir professionnellement;
- à améliorer leur employabilité pour des professions et carrières particulières;
- à comprendre les ressemblances et les différences entre les normes de comportement à l'école et dans le milieu de travail.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<i>On s'attend à ce que l'élève puisse :</i>	<i>Les indicateurs de réussite suivants pourront servir à évaluer le rendement de l'élève pour chaque résultat d'apprentissage prescrit correspondant.</i> <i>L'élève qui atteint pleinement les résultats d'apprentissage peut :</i>
Préparation à une expérience dans l'industrie touristique <ul style="list-style-type: none">• utiliser des compétences de recherche d'emploi pour trouver des placements en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none">• consacrer du temps et de l'énergie à la recherche d'emploi• se servir du curriculum vitæ dans le cadre du processus de placement en milieu de travail
Application, dans la communauté, des attitudes, habiletés et connaissances en tourisme <ul style="list-style-type: none">• manifester l'attitude positive et les qualités exigées du professionnel du tourisme	<ul style="list-style-type: none">• manifester l'attitude positive et les qualités requises, par exemple :<ul style="list-style-type: none">– l'estime de soi et la confiance en soi;– l'apparence professionnelle;– le respect d'autrui;– un comportement honnête et conforme à l'éthique;– le respect du caractère confidentiel de certaines informations;– l'esprit d'initiative.

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 12</i> <i>Unité 4 : Expérience dans l'industrie touristique (suite)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • montrer les compétences transférables requises du professionnel du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> • montrer son sens des responsabilités, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – être responsable de ses actions; – être ponctuel; – gérer les risques; – garder le lieu de travail propre, bien rangé et organisé. • montrer sa capacité d'adaptation, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – en étant réceptif au changement; – en apprenant de ses erreurs; – en étant capable d'accomplir des tâches multiples; – en gérant le stress. • montrer la volonté de continuer à apprendre • montrer des compétences en communication, y compris : <ul style="list-style-type: none"> – des habiletés en lecture; – des habiletés en écriture; – des habiletés en expression orale; – des aptitudes à écouter; – des habiletés de communication non verbale; – des habiletés de présentation; – l'emploi d'outils de communication (p. ex. le téléphone, le courriel, le journal de bord). • montrer des compétences en informatique, y compris l'utilisation de logiciels particuliers à l'industrie • effectuer des tâches exigeant des compétences en mathématiques, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – la réception des paiements des clients; – le contrôle des stocks. • utiliser des compétences en gestion de l'information • utiliser des compétences de travail en collaboration • servir des clients ayant des besoins spéciaux
<ul style="list-style-type: none"> • appliquer les compétences requises en matière de prise de décision et de résolution de problèmes dans le milieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • décrire les décisions prises dans son champ de compétence

Résultats d'apprentissage prescrits	Indicateurs de réussite proposés
<p><i>Tourisme 12</i> <i>Unité 4 : Expérience dans l'industrie touristique (suite)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les connaissances en tourisme exigées du professionnel du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> • montrer ses connaissances en tourisme, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – les connaissances sur les cinq sous-secteurs touristiques; – les lignes directrices pour un tourisme durable; – les retombées économique du tourisme; – les facteurs touchant le tourisme dans la localité; – les structures organisationnelles dans le sous-secteur de touristique choisi; – les moyens de promouvoir le secteur touristique; – l'utilisation de techniques de vente (p. ex. la vente suggestive, la vente incitative, la vente croisée).
<ul style="list-style-type: none"> • montrer des connaissances sur les pratiques en matière de sécurité dans le lieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • décrire les pratiques de travail sécuritaires, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – les lignes directrices sur la circulation dans le lieu de travail; – les pratiques sécuritaires pour lever, tirer et pousser des objets; – la connaissance des symboles du « Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail » (SIMDUT); – l'utilisation de fiches signalétiques de sécurité de produit; – la connaissance de problèmes éventuels en matière de sécurité et d'urgence; – la connaissance de l'information sur la sécurité incendie comme les sorties d'urgence, les alarmes et le personnel de première intervention; – la connaissance des symboles des classes d'incendie courantes; – les étapes à suivre pour se préparer aux urgences; – les étapes à suivre pour intervenir en cas d'urgence; – les questions en matière de santé et de sécurité comme l'ergonomie, la qualité de l'air, l'espace de travail.
<p><i>Réflexion sur l'expérience vécue dans l'industrie touristique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • analyser l'incidence d'une expérience en milieu de travail sur le plan de carrière 	<ul style="list-style-type: none"> • mettre à jour le portfolio en mettant l'accent sur les compétences et l'expérience acquises • cerner les possibilités qui peuvent l'intéresser et favoriser son parcours professionnel en tourisme

