

Techniques de tourisme (414.C0)

Programme d'études techniques

SECTEUR 03 – ALIMENTATION ET TOURISME

ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL

Le présent document a été produit par le ministère de l'Enseignement supérieur dans l'esprit d'une rédaction épiciène, c'est-à-dire d'une représentation équitable des femmes et des hommes.

Comment citer ce document :

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. Programme d'études *Techniques de tourisme*. Ministère de l'Enseignement supérieur, 2026, 127 p.

Coordination

Jean-David Tremblay, conseiller en formation technique
Direction de la formation technique
Direction générale des affaires collégiales et des relations du travail
Secteur des affaires collégiales et des interventions régionales

Rédaction

Karen Robertson, conseillère en élaboration de programme
Direction de la formation technique
Direction générale des affaires collégiales et des relations du travail
Secteur des affaires collégiales et des interventions régionales

Catherine Noppen, enseignante
Techniques de tourisme
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Karine Germain, enseignante
Techniques de tourisme
Cégep Limoilou

Pour information

Renseignements généraux
Ministère de l'Enseignement supérieur
1035, rue de La Chevrotière, 21^e étage
Québec (Québec) G1R 5A5
Téléphone : 418 266-1337
Ligne sans frais : 1 877 266-1337

© Gouvernement du Québec, 2026
Ministère de l'Enseignement supérieur

ISBN 978-2-555-04583-5(PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

26-236-02_w2

Table des matières

Les programmes d'études collégiales	2
Visées de la formation collégiale	3
Compétences communes de la formation collégiale	4
Mise en œuvre des programmes d'études collégiales	5
Le programme d'études Techniques de tourisme	6
Les buts du programme d'études.....	7
Formation spécifique	7
Intentions éducatives	8
Formation générale.....	9
La finalité du programme d'études	10
Les objectifs.....	11
Liste des énoncés de compétence	11
Matrice des compétences	12
Formation spécifique	14
Renseignements complémentaires	63
Glossaire relatif aux programmes d'études techniques	63
Lexique de la composante de formation spécifique	66

Type de sanction :	Diplôme d'études collégiales
Nombre d'unités :	91 $\frac{2}{3}$ unités
Durée totale :	2 520 heures d'enseignement

Formation générale :	26 $\frac{2}{3}$ unités
	660 heures d'enseignement

Formation spécifique :	65 unités
	1 860 heures d'enseignement

Conditions d'admission :

Est admissible au programme la personne qui satisfait aux conditions générales d'admission définies dans le *Règlement sur le régime des études collégiales* et aux conditions particulières suivantes :

- Aucune

Les programmes d'études collégiales

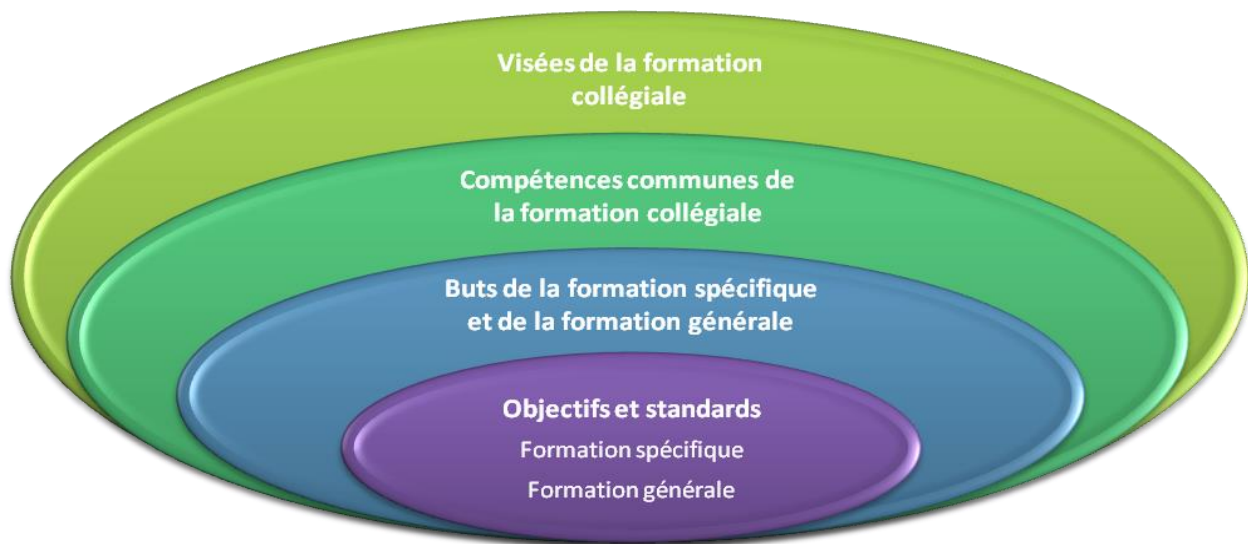
L'enseignement collégial fait suite aux cycles de la scolarité obligatoire du primaire et du secondaire. Il prépare à exercer une profession sur le marché du travail ou à poursuivre des études universitaires. Les programmes d'études relèvent du Ministère, les établissements d'enseignement collégial en assurant la mise en œuvre.

Le programme d'études constitue le cadre de référence à l'intérieur duquel l'élève s'engage à apprendre une profession ou à poursuivre des études universitaires, en acquérant les compétences visées. Pour le personnel enseignant, le programme définit des objectifs de formation et il délimite leur portée.

La figure 1 illustre l'interaction des éléments d'un programme d'études collégiales, allant du plus englobant au plus spécifique :

- les visées de la formation collégiale;
- les compétences communes de la formation collégiale;
- les buts de la formation spécifique et de la formation générale;
- les objectifs et les standards de la formation spécifique et de la formation générale.

Figure 1 - Éléments d'un programme d'études collégiales



Les programmes d'études conduisant au diplôme d'études collégiales sont constitués de deux composantes qui contribuent, mutuellement, à la formation de l'élève : la formation spécifique et la formation générale. En ce sens, les connaissances, les habiletés et les attitudes transmises par une composante du programme sont valorisées et, dans la mesure du possible, réinvesties dans l'autre composante. La formation générale fait partie intégrante de chaque programme d'études et, dans une perspective d'approche programme, elle s'articule autour de la formation spécifique en favorisant la mise en valeur des compétences nécessaires à l'ensemble des programmes.

Visées de la formation collégiale

Trois visées de formation, auxquelles sont associées cinq compétences communes, caractérisent tous les programmes d'études collégiales.

Les visées orientent l'action des personnes participant à la formation de l'élève. Elles facilitent l'approche programme en précisant ce qui est attendu de l'élève à la fin de ses études collégiales.

Former l'élève à vivre en société de façon responsable

Sur le plan personnel, l'élève s'engage en s'investissant dans son projet de formation. Il démontre de la rigueur et de la persévérance, et il fait preuve d'habiletés dans le domaine de l'analyse, de la synthèse et de la recherche. Sur le plan professionnel, il prend appui sur sa capacité à transférer ses savoirs et à s'adapter aux situations nouvelles. Sur le plan social, comme sur le plan de la vie démocratique, l'élève s'engage en exerçant son rôle de citoyen éclairé et responsable ainsi qu'en adoptant des attitudes et des comportements souhaitables. Dans ses relations avec les autres, il fait preuve d'ouverture d'esprit et exerce son sens communautaire.

Amener l'élève à intégrer les acquis de la culture

L'élève poursuit la mise en valeur de sa culture personnelle et il sait apprécier diverses formes d'expression culturelle. Ses apprentissages l'ont sensibilisé aux productions culturelles. Il peut en interpréter le sens, en considérer la valeur et prendre conscience du rôle qu'il exerce dans l'expression de la culture. Le développement de son sens critique et de sa conscience sociale ainsi que la consolidation de ses repères historiques l'ouvrent à un univers culturel élargi. Il saisit la diversité des réalités sociales et culturelles et sait apprécier les multiples richesses de la culture québécoise. Finalement, l'élève réinvestit ses acquis culturels en établissant des liens entre les divers phénomènes qui l'entourent et en s'engageant dans des activités à caractère culturel, artistique, sportif, technique ou scientifique.

Amener l'élève à maîtriser la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture au monde

L'élève comprend et produit des discours complexes et variés dans différentes situations. Il démontre de l'autonomie et fait preuve d'habiletés avancées en lecture et en écriture. Sa maîtrise de la langue le rend autonome sur le plan de la réflexion; elle lui permet de se situer par rapport à divers discours et de s'exprimer de manière structurée, rationnelle et précise. Confronté à diverses situations de communication, l'élève exprime, dans une variété de situations, sa vision du monde et son identité. Cette maîtrise lui permet aussi de s'ouvrir à la diffusion des savoirs. De plus, elle le porte à échanger des points de vue et à parfaire sa communication dans la langue d'enseignement et dans la langue seconde.

Compétences communes de la formation collégiale

Les compétences communes sont associées aux visées de la formation collégiale. Elles contribuent à préparer adéquatement l'élève à la vie personnelle et professionnelle.

Résoudre des problèmes

L'élève sait reconnaître un problème et en analyser les éléments. Il inventorie des pistes de solution et met en œuvre celle qu'il considère comme la plus efficace. Il réfléchit sur sa démarche, voit si la solution choisie est appropriée et juge si elle peut être transposée dans d'autres situations.

Exercer sa créativité

En opposant, combinant et réorganisant des concepts, l'élève s'ouvre à de nouvelles avenues. Il peut également le faire en transférant des idées, des stratégies et des techniques dans des situations nouvelles. L'élève accueille de nouvelles idées et différentes façons de faire, tout en évaluant leur pertinence.

S'adapter à des situations nouvelles

Devant une situation nouvelle, l'élève démontre une attitude réceptive et critique. Après avoir analysé la situation en cause, il détermine des moyens pour l'aborder et il les expérimente. Pour s'adapter à un monde en constante mouvance, l'élève travaille en équipe et se soucie de maintenir à jour ses connaissances.

Exercer son sens des responsabilités

L'élève exerce son rôle de citoyen responsable et agit en adoptant des attitudes et des comportements souhaitables sur le plan social comme sur le plan démocratique. Il fait preuve d'éthique et d'intégrité, exerce son jugement critique et s'engage pleinement sur les plans personnel, social et professionnel. Autonome et organisé, l'élève respecte ses engagements.

Communiquer

L'élève livre un message cohérent et adapté à chaque situation. Il fait preuve d'écoute et il structure sa pensée dans le but de formuler un message clair. Il s'appuie sur une variété de stratégies de communication et utilise les technologies de l'information. L'élève évalue la portée de sa communication et revoit, au besoin, ses stratégies.

Mise en œuvre des programmes d'études collégiales

La manière de prendre en considération les visées, les compétences communes, les buts ainsi que les objectifs et les standards appartient à chaque établissement d'enseignement collégial. Leur mise en œuvre ne donne pas nécessairement lieu à des cours communs pour les élèves d'un même établissement. En outre, chaque cours peut traiter d'une partie de ces éléments ou d'un ou de plusieurs de ces éléments. Ce qui importe, c'est que tous les éléments soient pris en considération, dans un ou plusieurs cours, et qu'ils deviennent des objets d'enseignement et d'apprentissage, parce qu'ils ont été reconnus comme essentiels à l'exercice d'une profession ou à la poursuite des études universitaires.

Le programme d'études Techniques de tourisme

Le programme d'études *Techniques de tourisme (414.CO)* a été conçu suivant le Cadre d'élaboration des programmes d'études techniques. L'approche implique la participation de partenaires des milieux du travail et de l'éducation et elle tient compte de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail et les buts généraux de la formation technique. Les objectifs et standards servent à la définition des activités d'apprentissage et à leur évaluation, cette dernière responsabilité appartenant aux établissements d'enseignement collégial. La réussite du programme d'études permet à l'élève de se qualifier pour exercer sa profession en fonction des compétences attendues à l'entrée sur le marché du travail, et la teneur de ses apprentissages contribue à assurer sa polyvalence.

Le programme *Techniques de tourisme* comprend quatre composantes : la formation spécifique, la formation générale commune à tous les programmes d'études, la formation générale qui lui est propre, la formation générale complémentaire à sa formation spécifique.

- La formation spécifique totalise 65 unités.
- La formation générale commune à tous les programmes d'études totalise 16 $\frac{2}{3}$ unités :
 - langue d'enseignement et littérature : 7 $\frac{1}{3}$ unités;
 - philosophie ou humanités : 4 $\frac{1}{3}$ unités;
 - éducation physique : 3 unités;
 - langue seconde : 2 unités.
- La formation générale propre au programme d'études totalise 6 unités :
 - langue d'enseignement et littérature : 2 unités;
 - philosophie ou *humanities* : 2 unités;
 - langue seconde : 2 unités.
- La formation générale complémentaire à la formation spécifique, qui vise à ouvrir l'élève à d'autres champs de connaissances que celui de son programme d'études, totalise 4 unités parmi les domaines suivants :
 - sciences humaines;
 - culture scientifique et technologique;
 - langue moderne;
 - langage mathématique et informatique;
 - art et esthétique;
 - problématiques contemporaines.
 - Seuls les domaines distincts du programme d'études suivi sont accessibles à l'élève.

Les buts du programme d'études

Formation spécifique

La composante de formation spécifique du programme d'études *Techniques de tourisme* vise à :

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

Intentions éducatives

Les intentions éducatives en formation spécifique peuvent servir de guide et permettent de réfléchir à la mise en œuvre du programme d'études par l'établissement. Elles s'appuient sur des valeurs et des préoccupations propres à une profession et portent sur des attitudes, des habitudes de travail et des habiletés intellectuelles qui n'ont pas fait l'objet de formulations explicites au regard des buts de la formation ainsi que des objectifs et standards.

En conformité avec les visées de la formation collégiale, la formation spécifique vise aussi à former la personne à vivre en société de façon responsable, à amener la personne à intégrer les acquis de la culture et, enfin, à amener la personne à maîtriser la langue comme outil de pensée, de communication et d'ouverture sur le monde.

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

- Exercer son jugement critique;
- Composer avec les imprévus et gérer son stress;
- Travailler dans une perspective d'innovation et de développement durable;
- Développer sa capacité à s'adapter aux changements technologiques;
- Développer son autonomie, sa créativité et son ouverture;
- Développer son sens de l'organisation et des priorités.

Formation générale

Veillez consulter la version mise à jour des *Compétences de la formation générale*.

La finalité du programme d'études

Le programme d'études *Techniques de tourisme* vise à former des techniciennes et des techniciens en tourisme.

Seuls ou en collaboration avec une équipe de travail et des partenaires, ces techniciennes et ces techniciens contribuent à toutes les étapes de la mise en marché de produits et de services touristiques. Ils accomplissent des tâches relatives à la planification et à la coordination d'activités et d'événements variés, tout en assurant les opérations logistiques et budgétaires. Dans le cadre de leurs fonctions, ils sont appelés à collaborer à la conception et à la mise en œuvre d'offres touristiques en fonction de l'analyse des caractéristiques de la clientèle concernée. Reconnues pour leur polyvalence, ces personnes réalisent des actions liées à la recherche, à la communication, à la promotion, à la représentation, à la prospection et à la vente. Elles peuvent également être amenées à superviser du personnel et des bénévoles.

Les techniciennes et les techniciens en tourisme travaillent dans des milieux variés (ex. : lieux d'accueil et d'information touristiques, attraits et attractions touristiques et culturels, entreprises des domaines du plein air, du sport et du voyage, centres de congrès, établissements d'hébergement ou de restauration, services de transport de personnes) pour tous les types d'organisations (privées, publiques et parapubliques). Certains choisissent le travail autonome ou l'entrepreneuriat. Ces techniciennes et ces techniciens exercent leur profession tant dans les centres urbains qu'en région.

Vu la multitude de leurs interactions avec des clientèles locales, nationales et internationales, d'excellentes aptitudes relationnelles et communicationnelles leur sont nécessaires. De plus, compte tenu de l'évolution des tendances et de la rapidité des changements technologiques et environnementaux, ils doivent faire preuve d'une bonne capacité d'adaptation et de connaissances fines relativement à l'usage du numérique.

Enfin, soucieux d'offrir un service de qualité, les techniciennes et les techniciens en tourisme adoptent des pratiques durables et responsables. De manière générale, leur travail consiste à offrir à la clientèle des expériences touristiques mémorables, tout en veillant à son bien-être et à sa sécurité dans le respect des lois et des règlements en vigueur.

Les objectifs

Liste des énoncés de compétence

Formation spécifique

- 02CZ Situer la pratique professionnelle.
- 02D0 Interagir en contexte professionnel.
- 02D1 Mettre en œuvre l'approche client.
- 02D2 Communiquer dans une ou des langues secondes.
- 02D3 Adopter des pratiques professionnelles.
- 0DD4 Animer une activité touristique.
- 02D5 Établir des profils de clientèle.
- 02D6 Évaluer les possibilités de développement touristique.
- 02D7 Optimiser l'expérience visiteur.
- 02D8 Produire des contenus informationnels et promotionnels.
- 02D9 Développer une collaboration avec les partenaires.
- 02DA Créer une activité touristique.
- 02DB Contribuer aux opérations budgétaires.
- 02DC Gérer la logistique d'une activité.
- 02DD Assurer la mise en œuvre d'une activité ou d'un voyage de groupe.
- 02DE Évaluer le positionnement d'une offre touristique.
- 02DF Diffuser des contenus professionnels.
- 02DG Vendre des produits et des services touristiques.
- 02DH Concevoir un forfait touristique.
- 02DJ Effectuer la gestion des ressources humaines.
- 02P1 Réaliser les démarches de financement d'une prestation ou d'un projet touristique.
- 02P2 Collaborer aux actions de communication publique.
- 02P3 Commercialiser l'offre touristique.
- 02P4 Coordonner l'organisation et la tenue d'un événement

Matrice des compétences

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

La matrice des compétences comprend :

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

La matrice des compétences permet de voir les liens qui existent entre les compétences générales, placées à l’horizontale, et les compétences particulières, placées à la verticale. Le symbole (o) indique un lien, dans l’exercice de la profession, entre une compétence particulière et une compétence générale. L’ordre de présentation des compétences de la formation spécifique reflète la conception du programme d’études, mais n’infère pas l’application qu’on en fera. La matrice des compétences est fournie à titre indicatif.

MATRICE DES COMPÉTENCES

Techniques de tourisme		COMPÉTENCES GÉNÉRALES																
		Numéro de la compétence	Situer la pratique professionnelle.	Interagir en contexte professionnel.	Mettre en œuvre l’ approche client.	Communiquer dans une ou des langues secondes.	Adopter des pratiques professionnelles.	Établir des profils de clientèle.	Évaluer les possibilités de développement touristique.	Produire des contenus informationnels et promotionnels.	Développer une collaboration avec les partenaires.	Créer une activité touristique.	Contribuer aux opérations budgétaires.	Gérer la logistique d’ une activité.	Évaluer le positionnement d’ une offre touristique.	Diffuser des contenus professionnels.	Effectuer la gestion des ressources humaines.	Réaliser les démarches de financement d’ une prestation ou d’ un projet touristique.
Numéro de la compétence			02CZ	02D0	02D1	02D2	02D3	02D5	02D6	02D8	02D9	02DA	02DB	02DC	02DE	02DF	02DJ	02P1
COMPÉTENCES PARTICULIÈRES	Animer une activité touristique.	02D4	O	O	O	O	O											
	Optimiser l’expérience visiteur.	02D7	O	O	O	O	O	O	O									
	Assurer la mise en œuvre d’une activité ou d’un voyage de groupe.	02DD	O	O	O	O	O	O	O	O	O		O	O				
	Vendre des produits et des services touristiques.	02DG	O	O	O	O	O	O	O	O	O		O		O	O		
	Concevoir un forfait touristique.	02DH	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		
	Collaborer aux actions de communication publique.	02P2	O	O	O	O	O	O	O	O	O			O		O	O	
	Commercialiser l’offre touristique.	02P3	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O		O	O	O	O
	Coordonner l’organisation et la tenue d’un événement.	02P4	O	O	O	O	O		O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

Formation spécifique

Code : 02CZ

Objectif

Standard

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Situer la pratique professionnelle.	■ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. En se référant : ■ à la documentation récente; ■ aux lois, aux règlements et aux normes applicables.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Explorer l'industrie touristique.	■ Identification correcte des secteurs de l'industrie touristique. ■ Identification correcte des structures organisationnelles des entreprises touristiques. ■ Identification appropriée des acteurs clés de l'industrie touristique. ■ Différenciation juste des contextes de travail.
2. Examiner le cadre administratif, légal, réglementaire et normatif.	■ Identification juste des lois, des règlements et des normes applicables. ■ Reconnaissance appropriée des lois et des règlements relatifs à la santé, à la sécurité et à l'environnement. ■ Identification juste des responsabilités liées au cadre légal, réglementaire et normatif.
3. Explorer la profession.	■ Distinction juste des structures hiérarchiques. ■ Examen approprié des tâches et des rôles liés à la profession. ■ Examen approprié des possibilités de cheminement professionnel et de pratique entrepreneuriale.
4. Caractériser les comportements professionnels.	■ Considération appropriée des exigences des différents milieux de travail. ■ Identification juste des habiletés et des attitudes requises. ■ Examen approprié de l'éthique professionnelle et de l'étiquette en affaires.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Interagir en contexte professionnel.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Avec tous les types de clientèle, des collègues de travail et des partenaires. ▪ En personne, au téléphone, de façon virtuelle ou selon une formule hybride. En se référant : ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la nétiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ aux pratiques durables. À l'aide : ▪ d'outils numériques spécialisés; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	▪ Appréciation réaliste de la qualité de ses interactions professionnelles. ▪ Choix pertinent de moyens d'amélioration de ses interactions professionnelles. ▪ Approche relationnelle socialement et culturellement adaptée.
Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Communiquer de façon professionnelle.	▪ Caractérisation adéquate de ses interlocutrices et de ses interlocuteurs. ▪ Adaptation appropriée de son langage verbal et corporel. ▪ Utilisation appropriée des outils et des techniques de communication.

2. Collaborer avec l'équipe de travail.	■ Participation appropriée à la prise de décisions et à l'atteinte des objectifs. ■ Participation active aux réunions. ■ Utilisation appropriée d'outils de collaboration. ■ Utilisation appropriée d'un échéancier. ■ Considération respectueuse des points de vue et des décisions des autres membres de l'équipe de travail.
3. Intervenir dans des situations délicates.	■ Identification juste des sources potentielles d'insatisfaction ou de conflit. ■ Recherche réaliste de l'atteinte de solutions. ■ Recours judicieux à des ressources internes et externes. ■ Choix approprié d'une méthode de résolution de conflits, le cas échéant. ■ Participation active à la mise en œuvre des solutions.
4. Représenter l'organisation.	■ Identification juste des objectifs de représentation. ■ Exploitation adéquate des occasions de discussion et de représentation. ■ Suivi approprié des activités de représentation.
5. Gérer les interactions numériques.	■ Animation appropriée de communautés sur le Web. ■ Modération judicieuse des propos. ■ Réponse pertinente à des commentaires et à des avis. ■ Communication adéquate de contenu informationnel.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Mettre en œuvre l'approche client.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ En personne, au téléphone, de façon virtuelle ou selon une formule hybride. ▪ Dans des interactions en direct ou en différé. ▪ Pour des personnes ou des groupes. En se référant : ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables (ex. : santé et sécurité, certifications); ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la netiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'image de marque de l'organisation; ▪ aux pratiques durables. À l'aide : ▪ d'outils numériques spécialisés; ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
▪ Approche relationnelle socialement et culturellement adaptée.	

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Explorer le parcours client.	- Examen approprié de la structure et de la qualité de l'accueil de la clientèle. - Identification juste des points de contact et des interactions avec la clientèle. - Considération appropriée des moments de vérité. - Détermination pertinente de possibilités d'amélioration.
2. Anticiper les besoins de la clientèle.	- Exploitation judicieuse des données sur la clientèle. - Examen approprié d'une demande. - Considération appropriée des contraintes. - Considération appropriée du profil de la clientèle et du contexte.
3. Organiser les interactions avec la clientèle.	- Développement correct de procédures. - Standardisation efficiente des niveaux de service et de qualité. - Mise à jour régulière des informations communiquées à la clientèle. - Souci constant de la qualité des interactions avec la clientèle. - Souci constant de la sécurité des personnes.
4. Évaluer la satisfaction de la clientèle.	- Conception appropriée d'outils de mesure de la satisfaction de la clientèle. - Utilisation appropriée des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle. - Compilation méthodique des données relatives à la satisfaction de la clientèle. - Interprétation juste des données relatives à la satisfaction de la clientèle.
5. Fidéliser la clientèle.	- Examen approprié des possibilités et des leviers de fidélisation. - Choix judicieux des actions, des outils et des méthodes de fidélisation. - Contribution appropriée à la mise en œuvre des actions de fidélisation.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Communiquer dans une ou des langues secondes.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Avec tous les types de clientèle, des collègues de travail et des partenaires. ▪ Dans au moins une langue seconde. En se référant : ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la nétiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'image de marque de l'organisation. À l'aide : ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils de communication et de traduction.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Utilisation appropriée de la terminologie. ▪ Utilisation appropriée des outils de communication et de traduction. ▪ Clarification pertinente des aspects incompris, le cas échéant.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Entretenir une conversation dans une langue seconde.	▪ Interprétation juste des propos de ses interlocutrices et de ses interlocuteurs ainsi que du contexte. ▪ Utilisation appropriée des formules de politesse. ▪ Communication adaptée à ses interlocutrices et à ses interlocuteurs.
2. Interpréter le contenu de documents rédigés dans une langue seconde.	▪ Repérage pertinent des informations d'intérêt. ▪ Respect de l'intégrité du message global.
3. Rédiger de courts textes administratifs, informatifs ou promotionnels dans une langue seconde.	▪ Planification appropriée du travail. ▪ Adaptation appropriée du niveau de langage au public cible et au contexte.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	▪ Clarté et cohérence du message. ▪ Vérification minutieuse de la qualité de la langue.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Adopter des pratiques professionnelles.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Avec tous les types de clientèle, des collègues de travail et des partenaires. En se référant : ▪ à la documentation récente; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la nétiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ aux pratiques durables. À l'aide : ▪ d'outils et de méthodes de travail; ▪ d'outils de veille; ▪ de protocoles et de procédures de sécurité.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Regard critique sur la fiabilité et l'exactitude des informations.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Optimiser l'utilisation des outils et des méthodes de travail.	▪ Examen approprié du fonctionnement des outils de travail. ▪ Choix des outils et des méthodes de travail en fonction des tâches et du contexte. ▪ Exploitation judicieuse des outils et des méthodes de travail. ▪ Suivi pertinent de l'évolution des outils et des méthodes de travail.
2. Assurer une veille des tendances du domaine touristique et des pratiques durables.	▪ Examen judicieux des tendances du domaine touristique et de l'actualité. ▪ Reconnaissance juste de l'impact environnemental des activités touristiques. ▪ Suivi pertinent des pratiques durables.

3. Prévenir les atteintes environnementales.	■ Identification juste des risques inhérents aux activités touristiques. ■ Identification appropriée des indicateurs de performance au regard de la durabilité. ■ Application avisée de mesures préventives. ■ Application avisée de mesures compensatoires et correctives, le cas échéant.
4. Agir de manière sécuritaire dans les différents milieux de travail.	■ Respect des protocoles et des procédures de sécurité en vigueur. ■ Anticipation réaliste des risques inhérents aux divers contextes de travail. ■ Réaction appropriée aux situations d'urgence (ex. : recours au plan de mesures d'urgence).

Objectif

Standard

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Animer une activité touristique.	■ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ■ Pour des activités de différentes natures (ex. : tours guidés, visites de sites touristiques, activités récréatives, touristiques ou sportives, activités d'entreprise). ■ En personne, de façon virtuelle ou selon une formule hybride. ■ Pour des personnes ou des groupes. ■ Individuellement ou en collaboration avec des collègues de travail et des partenaires. En se référant : ■ à la documentation récente; ■ aux tendances et à l'actualité; ■ aux lois, aux règlements et aux normes applicables (ex. : santé et sécurité); ■ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ■ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ■ aux pratiques durables. À partir : ■ des conditions du contrat et/ou des balises de l'activité. À l'aide : ■ d'outils d'animation, d'interprétation et de sensibilisation; ■ du scénario de l'activité.
Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	■ Application adéquate des mesures relatives à la santé, à la sécurité et à l'environnement. ■ Adaptation de son langage et du contenu de l'activité en fonction des caractéristiques de la clientèle. ■ Adaptation appropriée de son approche relationnelle.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Préparer l'activité.	■ Identification adéquate de l'objectif de l'activité et du nombre de personnes participantes. ■ Planification rigoureuse du déroulement de l'activité. ■ Appropriation rigoureuse du contenu de l'activité. ■ Organisation appropriée du matériel et de l'équipement. ■ Aménagement adéquat des lieux.
2. Accueillir la clientèle.	■ Organisation cohérente de l'accueil. ■ Communication claire des consignes relatives au déroulement de l'activité, à l'utilisation de l'équipement et à la sécurité. ■ Création d'une ambiance propice à l'activité.
3. Effectuer l'animation.	■ Gestion efficace de son temps. ■ Supervision adéquate de l'utilisation du matériel. ■ Utilisation créative des techniques d'animation. ■ Utilisation efficace des outils d'animation. ■ Gestion appropriée des situations délicates.
4. Conclure l'activité.	■ Application rigoureuse des procédures de retour, d'entretien et d'entreposage du matériel. ■ Vérification consciencieuse du matériel et des lieux. ■ Évaluation appropriée de la satisfaction de la clientèle.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Établir des profils de clientèle.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour la mise en marché de produits et de services touristiques. ▪ Pour le développement de projets de bonification de l'offre touristique (ex. : voyage, forfait, activité). ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ▪ à la documentation récente (ex. : statistiques, rapports, articles, études); ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion. À partir : ▪ d'une demande ou d'un besoin. À l'aide : ▪ d'outils numériques spécialisés; ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils d'analyse; ▪ d'outils de collecte de données.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Application adéquate des mesures de sécurité informatique. ▪ Gestion efficace de son temps et des priorités.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Préparer une collecte de données sur une clientèle.	▪ Sélection judicieuse de la clientèle cible. ▪ Identification pertinente des besoins d'analyse et des données nécessaires. ▪ Détermination appropriée des critères de segmentation.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	▪ Détermination appropriée des outils et des méthodes de collecte de données.
2. Développer les outils de collecte de données.	▪ Élaboration adéquate des outils de collecte de données. ▪ Choix approprié du mode d'administration. ▪ Validation appropriée des outils de collecte de données.
3. Recueillir des données sur la clientèle.	▪ Consultation appropriée de données secondaires. ▪ Utilisation appropriée des outils de collecte de données. ▪ Collecte appropriée de données primaires.
4. Analyser les données recueillies.	▪ Traitement éthique des données. ▪ Structuration judicieuse des données. ▪ Mise en relation pertinente des données. ▪ Comparaison rigoureuse des données.
5. Caractériser la clientèle.	▪ Segmentation appropriée de la clientèle. ▪ Identification juste des caractéristiques et des comportements de la clientèle. ▪ Identification juste des attentes et des besoins de la clientèle. ▪ Contextualisation culturelle consciencieuse.
6. Consigner les informations.	▪ Conception soignée de la documentation relative à la clientèle. ▪ Mise à jour rigoureuse de la documentation relative à la clientèle. ▪ Archivage approprié des données.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Évaluer les possibilités de développement touristique.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour des projets de développement de petite ou de grande envergure. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ▪ à la documentation récente (ex. : plan stratégique, guides touristiques, brochures); ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ aux pratiques durables; ▪ à l'offre touristique existante. À partir : ▪ d'une demande, d'un besoin, d'une occasion ou d'une problématique. À l'aide : ▪ d'outils numériques spécialisés; ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ de cartes et de plans; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils d'analyse.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
▪ Considération appropriée des tendances et de l'actualité.	

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner le territoire.	- Reconnaissance juste des éléments géographiques. - Identification précise des accès et de la structure du réseau de transport. - Repérage adéquat des éléments patrimoniaux, culturels et historiques. - Localisation précise des attraits et des services touristiques.
2. Examiner les offres touristiques.	- Caractérisation judicieuse des produits et des services touristiques. - Identification juste des zones de concentration touristique. - Estimation appropriée de la capacité d'accueil des infrastructures disponibles. - Distinction appropriée des produits d'appel touristiques.
3. Anticiper la demande touristique.	- Examen approprié des données relatives à la demande touristique. - Examen approprié des attentes, des besoins et des motivations de la clientèle. - Examen approprié des destinations, des produits et des services touristiques en demande ou en émergence.
4. Examiner les enjeux relatifs au développement touristique.	- Identification pertinente des enjeux économiques, sociaux et environnementaux. - Estimation cohérente des impacts sur les ressources (ex. : naturelles, humaines, technologiques) du milieu d'accueil.
5. Analyser les possibilités de développement touristique.	- Bilan complet des points forts et des enjeux. - Identification adéquate des axes de développement. - Reconnaissance appropriée des possibilités et des occasions d'affaires. - Identification appropriée des ressources financières, humaines, techniques et matérielles disponibles. - Recommandation pertinente d'orientations.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Optimiser l'expérience visiteur.	▪ Dans tous les milieux de travail de l'industrie touristique (ex. : lieux d'information touristique, services de conciergerie, entreprises des secteurs du transport et de l'hébergement). ▪ En personne, au téléphone ou de façon virtuelle. ▪ Dans des interventions en direct ou en différé. ▪ Pour des personnes ou des groupes. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ▪ à la documentation récente (ex. : cartes, plans, guides touristiques, brochures); ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la nétiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'offre touristique existante. À partir : ▪ d'une demande ou d'un besoin. À l'aide : ▪ d'outils numériques spécialisés; ▪ de cartes et de plans; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	▪ Application adéquate des mesures relatives à la santé, à la sécurité et à l'environnement. ▪ Adaptation appropriée de son approche relationnelle.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Personnaliser l'expérience visiteur.	▪ Accueil approprié des visiteurs.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	■ Identification juste des attentes et des besoins des visiteurs. ■ Prise en compte appropriée de l'intérêt des visiteurs. ■ Assistance appropriée offerte aux visiteurs. ■ Adaptation appropriée aux attentes culturelles.
2. Conseiller les visiteurs.	■ Proposition adéquate au regard de la demande, des attentes et des besoins. ■ Communication pertinente d'informations. ■ Localisation géographique juste des divers éléments. ■ Réponse appropriée aux questions.
3. Gérer les commentaires et les plaintes.	■ Vérification adéquate de sa compréhension de la situation. ■ Détermination pertinente de solutions possibles. ■ Choix judicieux d'une solution. ■ Contribution appropriée à la mise en œuvre de la solution choisie. ■ Suivi rigoureux auprès des parties impliquées.
4. Participer à la mise en œuvre d'actions correctives et/ou innovantes.	■ Évaluation juste de la satisfaction des visiteurs. ■ Détermination pertinente de possibilités d'amélioration et d'innovation. ■ Contribution appropriée au choix des actions correctives et/ou innovantes. ■ Contribution appropriée aux actions correctives et/ou innovantes.

Objectif

Standard

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Produire des contenus informationnels et promotionnels.	■ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ■ Pour des contenus imprimés (ex. : cartes, brochures, dépliants, affiches, communiqués de presse), numériques (ex. : sites Web, infolettres, blogues, réseaux sociaux), visuels et audio. ■ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ■ à la documentation récente; ■ aux tendances et à l'actualité; ■ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ■ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la netiquette; ■ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ■ à l'image de marque, à l'identité visuelle et aux orientations de l'organisation; ■ aux pratiques durables. À partir : ■ d'une demande, d'un besoin, d'une occasion ou d'une problématique; ■ d'un mandat; ■ d'un budget; ■ d'une stratégie de communication; ■ d'un calendrier de rédaction. À l'aide : ■ d'outils numériques spécialisés; ■ de ressources médiatiques; ■ d'outils de bureautique; ■ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration; ■ d'outils de production de contenu.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	▪ Application adéquate des mesures de sécurité informatique. ▪ Gestion efficace de son temps et des priorités.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner le mandat.	▪ Identification appropriée des besoins à satisfaire. ▪ Identification appropriée du public cible. ▪ Identification précise de l'échéance, des contraintes et du budget.
2. Conceptualiser le contenu.	▪ Participation active aux séances d'idéation. ▪ Choix judicieux de l'intention de communication. ▪ Choix approprié des éléments textuels, visuels, sonores et vidéo. ▪ Choix approprié du format et du mode de diffusion. ▪ Utilisation correcte des outils de conceptualisation. ▪ Validation appropriée du concept.
3. Préparer la production du contenu.	▪ Planification des étapes de production en fonction de l'échéance. ▪ Choix d'outils approprié au type de contenu et aux contraintes. ▪ Recherche rigoureuse de contenu existant. ▪ Acquisition adéquate de contenu.
4. Assurer le développement du contenu.	▪ Coordination appropriée de prises de photos, de tournages vidéo et de captations sonores. ▪ Développement judicieux de contenu éditorial. ▪ Rédaction soignée des éléments textuels. ▪ Création appropriée de contenu audiovisuel. ▪ Utilisation appropriée des outils et des techniques de création de contenu.
5. Finaliser la production du contenu.	▪ Assemblage cohérent des divers éléments de la production. ▪ Correction précise des erreurs. ▪ Validation appropriée du contenu. ▪ Coordination appropriée de la révision linguistique. ▪ Coordination appropriée de l'impression, le cas échéant.

Éléments de la compétence	Critères de performance
6. Contrôler la qualité.	▪ Vérification appropriée de l'adéquation entre les besoins à satisfaire et le contenu de la production. ▪ Mise à l'essai convenable. ▪ Mise à jour régulière du contenu de la production.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Développer une collaboration avec les partenaires.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour tous les types de partenariat (ex. : commandites, forfaits, tournées de familiarisation). En se référant : ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la netiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ aux pratiques durables. À partir : ▪ d'un besoin ou d'une occasion. À l'aide : ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Appréciation réaliste de la qualité de ses interactions professionnelles. ▪ Respect des personnes impliquées ainsi que de leurs rôles et de leurs responsabilités. ▪ Approche relationnelle socialement et culturellement adaptée.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Déterminer les besoins de partenariat.	▪ Examen rigoureux des exigences imposées. ▪ Examen judicieux des possibilités de partenariat. ▪ Établissement clair des critères de sélection des partenaires.
2. Solliciter les partenaires.	▪ Repérage adéquat des partenaires potentiels. ▪ Choix approprié des partenaires potentiels. ▪ Choix approprié des outils et des techniques de communication.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	▪ Rédaction soignée de documents. ▪ Choix approprié des modes de sollicitation.
3. Négocier une entente de partenariat.	▪ Communication claire des attentes et des besoins. ▪ Prise en considération appropriée des intérêts de l'autre partie. ▪ Application appropriée des techniques de négociation.
4. Conclure l'entente de partenariat.	▪ Contribution appropriée à la rédaction de l'entente. ▪ Confirmation appropriée des conditions de l'entente. ▪ Clarté et complétude de l'entente.
5. Assurer le suivi de l'entente de partenariat.	▪ Élaboration adéquate des outils de suivi. ▪ Suivi rigoureux de l'entente.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Créer une activité touristique.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour tous les types d'activités (ex. : interactives, numériques) de petite ou de grande envergure, avec ou sans accompagnement. ▪ Pour des personnes ou des groupes. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail et des partenaires. En se référant : ▪ à la documentation récente; ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'image de marque et aux orientations de l'organisation; ▪ aux pratiques durables; ▪ à l'offre touristique existante. À partir : ▪ d'une demande, d'un besoin ou d'une occasion; ▪ d'un mandat; ▪ d'un budget. À l'aide : ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ d'études de marché; ▪ d'outils de gestion de projet; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	▪ Considération appropriée des tendances et de l'actualité. ▪ Gestion efficace de son temps et des priorités.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Évaluer les besoins.	▪ Détermination appropriée de l'objectif de l'activité. ▪ Identification appropriée du public cible. ▪ Identification juste des contraintes.
2. Déterminer le concept de l'activité.	▪ Participation active aux séances d'idéation. ▪ Choix judicieux du thème de l'activité. ▪ Identification appropriée des composantes vedettes. ▪ Exploration pertinente des différents types d'activités. ▪ Examen rigoureux des risques existants. ▪ Choix approprié de l'activité. ▪ Repérage adéquat des partenaires potentiels.
3. Développer une proposition d'activité.	▪ Planification méthodique des étapes de l'activité. ▪ Estimation réaliste des ressources requises. ▪ Recherche appropriée de contenu associé à l'activité. ▪ Production soignée du matériel nécessaire pour l'activité. ▪ Acquisition adéquate de contenu. ▪ Rédaction claire des documents de soutien et des consignes.
4. Contrôler la qualité.	▪ Vérification appropriée de l'adéquation entre les besoins à satisfaire et la proposition d'activité. ▪ Validation appropriée du contenu de l'activité. ▪ Vérification rigoureuse des éléments relatifs à la sécurité. ▪ Mise à l'essai convenable de l'activité. ▪ Ajustement approprié de l'activité.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Contribuer aux opérations budgétaires.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. ▪ Sous la supervision de la personne responsable des finances. En se référant : ▪ à la documentation récente (ex. : budget antérieur, soumissions, ventes, réservations); ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation. À partir : ▪ d'un budget prévisionnel. À l'aide : ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils de calcul; ▪ d'outils de gestion et de suivi budgétaires; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Collaborer à la planification budgétaire.	▪ Détermination juste des objectifs à court, à moyen et à long terme. ▪ Estimation réaliste des revenus et des dépenses. ▪ Détermination juste du seuil de rentabilité. ▪ Examen approprié des coûts fixes et des coûts variables.
2. Établir la tarification.	▪ Examen approprié des facteurs ayant un impact sur les tarifs. ▪ Identification réaliste des possibilités d'optimisation des tarifs. ▪ Choix judicieux de la stratégie tarifaire. ▪ Calcul précis des tarifs.
3. Effectuer le suivi budgétaire.	▪ Ventilation détaillée des revenus et des dépenses. ▪ Détermination correcte des mécanismes de suivi. ▪ Utilisation appropriée des outils de suivi.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	■ Mise à jour des données en fonction des prévisions. ■ Détection juste des écarts. ■ Anticipation réaliste des problèmes.
4. Effectuer le contrôle budgétaire.	■ Utilisation appropriée des outils de gestion. ■ Proposition pertinente d'ajustements au regard des résultats financiers. ■ Choix appropriés en cas d'imprévus. ■ Application adéquate de mesures correctives.
5. Communiquer les résultats financiers.	■ Synthèse juste des informations. ■ Rédaction soignée de documents. ■ Production appropriée de supports de communication. ■ Explication claire des informations aux instances concernées.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Gérer la logistique d'une activité.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Sur le terrain. ▪ En collaboration avec l'équipe de travail, des fournisseurs et des partenaires. En se référant : ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ au contrat. À l'aide : ▪ de cartes et de plans; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration; ▪ du plan d'aménagement ou de salle; ▪ du scénario ou de la feuille de fonction de l'activité.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Suivi rigoureux auprès de l'équipe de travail, de la clientèle et des fournisseurs. ▪ Utilisation efficace d'outils de planification et d'organisation. ▪ Gestion efficace de son temps et des priorités. ▪ Respect des personnes impliquées ainsi que de leurs rôles et de leurs responsabilités.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Organiser la logistique.	▪ Examen approprié de la documentation relative à l'activité. ▪ Identification juste des contraintes et des besoins liés à l'activité. ▪ Rédaction précise du scénario de l'activité. ▪ Collaboration appropriée à la préparation des demandes de permis.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	▪ Choix pertinent des fournisseurs. ▪ Commande appropriée du matériel et de l'équipement nécessaires.
2. Organiser le transport.	▪ Considération appropriée des solutions de rechange en matière de transport durable. ▪ Choix approprié des moyens de transport. ▪ Production détaillée des itinéraires et des horaires.
3. Préparer les lieux et le matériel.	▪ Visite préalable des lieux. ▪ Repérage adéquat des éléments de l'installation de la salle ou du site. ▪ Collaboration appropriée à l'élaboration du plan d'aménagement. ▪ Planification adéquate des activités de montage et de démontage.
4. Assurer la sécurité.	▪ Collaboration appropriée à l'établissement du plan de mesures d'urgence. ▪ Gestion appropriée de la conservation et de l'entreposage des denrées et du matériel. ▪ Vérification appropriée de la conformité des installations et de l'équipement.
5. Organiser la structure d'accueil.	▪ Détermination appropriée de la structure d'accueil. ▪ Production détaillée des procédures d'accueil. ▪ Gestion adéquate de la production des objets d'identification. ▪ Choix judicieux des éléments de signalisation. ▪ Suivi rigoureux des inscriptions.
6. Assurer le déploiement de la logistique et des ressources.	▪ Vérification appropriée de la signalisation. ▪ Supervision adéquate de l'aménagement. ▪ Adéquation entre les contrats, les prestations touristiques et la facturation. ▪ Suivi rigoureux de l'horaire. ▪ Ajustements appropriés en cas d'imprévus.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Assurer la mise en œuvre d'une activité ou d'un voyage de groupe.	■ Pour des activités et des voyages de différentes natures. ■ Sur le terrain. ■ Pour des groupes de petite ou de grande taille. ■ Avec tous les types de clientèles. ■ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail et des partenaires. En se référant : ■ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ■ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ■ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion. À partir : ■ des conditions du contrat et/ou des balises de l'activité ou du voyage. À l'aide : ■ des dossiers de la clientèle; ■ d'un itinéraire; ■ d'un scénario.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
■ Application adéquate des mesures relatives à la santé, à la sécurité et à l'environnement. ■ Adaptation appropriée de son approche relationnelle. ■ Collaboration appropriée avec l'équipe de travail et les partenaires.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Préparer l'activité ou le voyage.	■ Vérification rigoureuse de la conformité et de la complétude des dossiers de la clientèle. ■ Suivi approprié des ententes établies. ■ Vérification appropriée de l'itinéraire et de l'horaire. ■ Organisation adéquate de la structure d'accueil. ■ Anticipation réaliste des problèmes. ■ Production soignée de la documentation de soutien.

2. Accueillir la clientèle.	▪ Mise en œuvre appropriée de la structure d'accueil. ▪ Suivi adéquat auprès des personnes impliquées. ▪ Communication claire d'informations à la clientèle. ▪ Mise en place adaptée de mesures d'assistance.
3. Accompagner le groupe.	▪ Encadrement approprié du groupe. ▪ Supervision adéquate des visites et des activités. ▪ Suivi rigoureux du déroulement. ▪ Gestion appropriée des imprévus et des situations délicates.
4. Effectuer les suivis relatifs à la satisfaction de la clientèle et à la qualité de l'activité ou du voyage.	▪ Adéquation entre les contrats, les prestations touristiques et la facturation. ▪ Utilisation appropriée des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle. ▪ Compilation appropriée des données relatives à l'activité ou au voyage. ▪ Analyse rigoureuse des commentaires. ▪ Rédaction soignée de documents. ▪ Détermination pertinente de possibilités d'amélioration.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Évaluer le positionnement d'une offre touristique.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour la mise en marché. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ▪ à la documentation récente. À partir : ▪ d'un mandat; ▪ d'une occasion ou d'une problématique. À l'aide : ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils d'analyse; ▪ d'outils de collecte de données; ▪ d'outils de veille.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecte pertinente d'informations. |
|---|

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Examiner l'environnement interne.	▪ Caractérisation appropriée des produits de l'entreprise. ▪ Identification adéquate des canaux de distribution utilisés. ▪ Appréciation correcte de la grille tarifaire. ▪ Identification rigoureuse des moyens de communication.

Éléments de la compétence	Critères de performance
2. Examiner l'environnement externe.	▪ Détermination appropriée des enjeux sociodémographiques et économiques. ▪ Détermination appropriée des enjeux environnementaux. ▪ Appréciation juste de l'évolution technologique. ▪ Identification juste des changements législatifs récents et prospectifs. ▪ Inventaire pertinent des tendances touristiques.
3. Examiner la concurrence.	▪ Identification appropriée de la concurrence. ▪ Compilation détaillée des données sur la concurrence. ▪ Classification adéquate des produits sur le marché. ▪ Comparaison judicieuse des offres touristiques.
4. Analyser le positionnement de l'offre touristique.	▪ Croisement pertinent des données. ▪ Identification juste des éléments de différenciation et des avantages concurrentiels. ▪ Appréciation juste du positionnement de l'offre.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Diffuser des contenus professionnels.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour tous les types de contenus informationnels et promotionnels. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail et des partenaires (ex. : créatrices et créateurs de contenus, influenceuses et influenceurs, sites tiers). En se référant : ▪ aux tendances; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la netiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'image de marque et aux orientations de l'organisation; ▪ aux pratiques durables. À partir : ▪ d'un mandat; ▪ d'un budget; ▪ d'une stratégie de communication; ▪ d'un calendrier éditorial. À l'aide : ▪ de canaux de diffusion (ex. : sites Web, infolettres, blogues, réseaux sociaux, courriels, médias traditionnels); ▪ d'outils de gestion de contenu; ▪ de supports imprimés, numériques, visuels et audio.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Prise en considération appropriée du public cible. ▪ Application adéquate des mesures de sécurité informatique. ▪ Gestion efficace de son temps et des priorités.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Planifier la diffusion d'un contenu.	■ Sélection des méthodes et des canaux de diffusion en fonction du public cible et du budget. ■ Alignement du contenu sur les canaux de diffusion. ■ Détermination juste des échéances. ■ Sélection adéquate de méthodes de référencement.
2. Optimiser la visibilité et la présence numériques.	■ Détermination adéquate des indicateurs de performance. ■ Choix judicieux des options de placement. ■ Planification appropriée de l'achat d'espaces publicitaires. ■ Sélection adéquate des contenus pour le référencement.
3. Effectuer la transmission ou la publication des contenu.	■ Transmission appropriée du contenu à des tierces parties. ■ Publication adéquate du contenu numérique. ■ Partage approprié du contenu interactif. ■ Distribution appropriée de matériel imprimé.
4. Contrôler la qualité.	■ Utilisation appropriée des outils de contrôle de la qualité. ■ Mise à jour régulière du contenu. ■ Utilisation correcte d'outils d'archivage du matériel. ■ Vérification appropriée de la réputation en ligne. ■ Choix pertinent de moyens d'amélioration.
5. Évaluer les retombées de la diffusion du contenu.	■ Utilisation judicieuse des outils de collecte et d'analyse de données. ■ Suivi rigoureux des indicateurs de performance. ■ Rédaction soignée d'un bilan.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Vendre des produits et des services touristiques.	▪ Dans tous les milieux de l'industrie touristique. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail et des partenaires. En se référant : ▪ à la documentation récente; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion. À partir : ▪ d'une demande ou d'un besoin; ▪ d'objectifs de vente. À l'aide : ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ de canaux de vente; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils de prospection; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration; ▪ d'outils d'optimisation des ventes; ▪ d'une liste de prix ou de tarifs.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence

- Considération appropriée du profil de la clientèle.
- Adaptation appropriée de son approche relationnelle.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Effectuer les activités de prospection.	▪ Examen approprié de la concurrence. ▪ Exploitation appropriée d'une base de données. ▪ Sollicitation appropriée de clientes et de clients potentiels. ▪ Mise à jour appropriée de la liste de clientes et de clients potentiels.

2. Proposer des produits et des services touristiques.	▪ Identification juste des contraintes, des attentes et des besoins. ▪ Inventaire complet des produits et des services touristiques. ▪ Détermination des options en fonction de la demande. ▪ Préparation adéquate de l'argumentaire de vente. ▪ Rédaction soignée de la proposition de vente.
3. Appliquer des techniques de vente.	▪ Présentation convaincante de la proposition de vente. ▪ Prise en compte appropriée de l'intérêt ou de la réaction de la personne concernée. ▪ Traitement approprié des objections. ▪ Négociation respectueuse des conditions du contrat.
4. Finaliser la vente.	▪ Préparation détaillée de l'entente. ▪ Gestion appropriée des réservations et de la facturation.
5. Assurer le suivi de la vente.	▪ Adéquation entre le contrat, les produits et services touristiques ainsi que la facturation. ▪ Utilisation appropriée des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle. ▪ Compilation appropriée des données. ▪ Suivi approprié auprès de ses collaboratrices et de ses collaborateurs.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Concevoir un forfait touristique.	■ Pour des voyageurs, des agences réceptives et des forfaitistes. ■ Pour des personnes ou des groupes. ■ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail, des fournisseurs et des partenaires. En se référant : ■ à la documentation récente (ex. : études de marché, rapports des guides accompagnateurs, commentaires de la clientèle, guides de voyage, brochures); ■ aux tendances et à l'actualité; ■ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ■ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ■ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ■ aux pratiques durables. À partir : ■ d'une demande, d'un besoin ou d'une occasion; ■ d'un mandat; ■ d'un budget; ■ d'un échéancier. À l'aide : ■ de logiciels de soumission; ■ d'outils numériques spécialisés; ■ de bases de données sur la clientèle; ■ de cartes et de plans.

Critère de performance pour l'ensemble de la compétence
■ Collaboration appropriée avec l'équipe de travail et les partenaires.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Déterminer le concept du forfait.	■ Examen approprié des tendances et de la concurrence. ■ Anticipation correcte des attentes et des besoins de la clientèle cible. ■ Exploration appropriée des possibilités de partenariat.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	Choix judicieux de la destination, des produits et des services touristiques.
2. Analyser la faisabilité du forfait.	- Examen approprié des ressources disponibles ainsi que des contraintes et des risques existants. - Évaluation adéquate de la réputation et de la capacité d'accueil des partenaires potentiels. - Estimation réaliste des distances à parcourir. - Estimation réaliste de la tarification. - Estimation réaliste du seuil de rentabilité.
3. Assembler les composantes du forfait.	- Choix judicieux des fournisseurs et des partenaires. - Négociation judicieuse d'ententes avec les partenaires choisis. - Conception appropriée des itinéraires. - Organisation méthodique du transport, de l'hébergement et de la restauration. - Organisation structurée des prestations d'activités. - Établissement juste de la tarification.
4. Préparer la mise en œuvre du forfait.	- Préparation détaillée des contrats. - Détermination claire des conditions de vente et des inclusions. - Rédaction soignée de documents. - Communication adéquate des informations concernant le forfait à ses collègues et à ses partenaires.
5. Assurer la qualité du forfait.	- Mise à l'essai convenable du forfait. - Consultation appropriée des parties prenantes. - Compilation appropriée des résultats obtenus au moyen des outils de contrôle de la qualité. - Rédaction soignée de documents.
6. Ajuster le forfait.	- Détermination pertinente de possibilités d'amélioration et des besoins de mise à jour du forfait. - Mise à jour pertinente du forfait.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Effectuer la gestion des ressources humaines.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Pour des employés réguliers, saisonniers, contractuels ou bénévoles. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ▪ à la documentation récente; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion. À partir : ▪ de contrats de travail. À l'aide : ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration; ▪ d'outils de gestion des ressources humaines.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence
▪ Respect des personnes impliquées ainsi que de leurs rôles et de leurs responsabilités. ▪ Approche relationnelle socialement et culturellement adaptée.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Contribuer au recrutement de ressources humaines.	▪ Détermination appropriée des besoins en matière de ressources humaines. ▪ Utilisation appropriée d'outils et de stratégies de recrutement. ▪ Participation appropriée à la sélection des ressources humaines.

Éléments de la compétence	Critères de performance
2. Affecter les ressources humaines en fonction des besoins.	■ Identification juste des besoins à satisfaire. ■ Prise en considération appropriée des disponibilités et des contraintes. ■ Planification adéquate des vacances, des remplacements et des congés. ■ Répartition juste des tâches. ■ Préparation appropriée des horaires.
3. Assurer l'accueil, l'intégration et la formation des ressources humaines.	■ Préparation appropriée des outils et du matériel d'accueil. ■ Préparation soignée d'un contrat. ■ Examen approprié des besoins d'intégration et de formation. ■ Détermination adéquate du format et du type de formation. ■ Coordination appropriée de la formation.
4. Superviser les équipes de travail.	■ Utilisation appropriée des mesures de motivation et de renforcement. ■ Suivi adéquat des horaires établis ainsi que du rendement et des responsabilités des équipes de travail. ■ Encadrement approprié du personnel et des bénévoles. ■ Organisation efficace des rencontres de travail. ■ Animation efficace des rencontres de travail. ■ Soutien approprié aux équipes de travail. ■ Contribution appropriée à la résolution de problèmes, le cas échéant.
5. Contribuer à l'évaluation des ressources humaines.	■ Sélection appropriée des outils d'évaluation des ressources humaines. ■ Évaluation juste de l'efficacité des ressources humaines. ■ Rétroaction pertinente. ■ Détermination pertinente de possibilités d'amélioration. ■ Suivi rigoureux du plan d'amélioration.

Éléments de la compétence	Critères de performance
6. Appliquer des mesures administratives et disciplinaires.	■ Distinction appropriée des mesures administratives et disciplinaires. ■ Analyse appropriée des éléments contextuels. ■ Mise en œuvre efficace des mesures administratives et disciplinaires. ■ Consignation appropriée d'informations au dossier des personnes. ■ Orientation pertinente vers des programmes d'aide, le cas échéant.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Réaliser les démarches de financement d'une prestation ou d'un projet touristique.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail et des bailleurs de fonds. En se référant : ▪ à la documentation récente (ex. : rapports financiers, bilans); ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation. À partir : ▪ de la planification budgétaire. À l'aide : ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Collaborer à l'élaboration d'une stratégie en matière de revenus.	▪ Identification juste des objectifs en matière de revenus. ▪ Ventilation adéquate des ressources financières. ▪ Détermination judicieuse des sources de revenus potentielles. ▪ Établissement précis des échéances.
2. Effectuer les demandes de financement public.	▪ Choix approprié des organismes subventionnaires. ▪ Rédaction soignée d'une demande de subvention. ▪ Sollicitation appropriée d'instances gouvernementales.
3. Effectuer les demandes de commandites.	▪ Détermination appropriée des types de commandites au regard de la visibilité offerte. ▪ Création pertinente d'une liste de commanditaires potentiels. ▪ Rédaction soignée d'un plan de commandite. ▪ Sollicitation appropriée de commanditaires.

Éléments de la compétence	Critères de performance
4. Développer les revenus d'activités.	▪ Choix approprié des options de revenus d'activités. ▪ Détermination adéquate des modes de billetterie. ▪ Structuration correcte de l'offre alimentaire des concessions. ▪ Gestion appropriée des produits dérivés et des marchandises.
5. Participer à la reddition de comptes.	▪ Relevé complet des preuves de visibilité. ▪ Compilation minutieuse des données de fréquentation. ▪ Préparation soignée d'une revue de presse. ▪ Suivi approprié des ententes. ▪ Détermination pertinente de leviers d'amélioration. ▪ Rédaction soignée d'un bilan.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Collaborer aux actions de communication publique.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ En collaboration avec l'équipe de travail et des partenaires (ex. : agences médiatiques, services du protocole, journalistes, influenceuses et influenceurs, gens d'affaires, représentantes et représentants de la sphère politique ou de la communauté). ▪ En personne, au téléphone, de façon virtuelle ou selon une formule hybride. En se référant : ▪ à la documentation récente; ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la nétiquette; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'image de marque, à l'identité visuelle et aux orientations de l'organisation; ▪ aux pratiques durables. À partir : ▪ d'un mandat; ▪ d'un budget. À l'aide : ▪ d'outils numériques spécialisés; ▪ de ressources médiatiques; ▪ d'outils de bureautique; ▪ d'outils et de plateformes de communication et de collaboration; ▪ d'une banque de données de personnalités publiques et médiatiques.
Critère de performance pour l'ensemble de la compétence	
▪ Affectation appropriée des ressources humaines, physiques et matérielles.	

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Assurer l'accueil de personnes de la scène publique et médiatique.	■ Organisation adéquate de la structure d'accueil. ■ Aménagement adéquat des lieux. ■ Gestion méthodique des invitations et des présences. ■ Accueil approprié des personnes de la scène publique et médiatique (ex. : journalistes, dignitaires, influenceuses et influenceurs, animatrices et animateurs). ■ Application appropriée des règles protocolaires. ■ Adaptation appropriée de son approche relationnelle.
2. Assurer la gestion des communications.	■ Choix stratégique de l'intention et du mode de communication. ■ Rédaction soignée de documents. ■ Développement approprié de contenus. ■ Diffusion ciblée des contenus. ■ Gestion appropriée des situations délicates, le cas échéant.
3. Assurer la coordination des relations avec les médias.	■ Organisation appropriée des entrevues et des événements médiatiques. ■ Mise à jour régulière des banques de données relatives aux personnalités publiques et médiatiques. ■ Gestion appropriée du partage des informations. ■ Suivi approprié des entrevues et des événements médiatiques.
4. Évaluer les retombées des actions de communication publique.	■ Utilisation appropriée des outils d'analyse et de veille. ■ Préparation soignée de la revue de presse. ■ Analyse adéquate de l'atteinte des objectifs de communication.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Commercialiser l'offre touristique.	▪ Dans tous les milieux et tous les contextes de travail de l'industrie touristique. ▪ Avec des collègues de travail et des partenaires. ▪ Individuellement ou en collaboration avec l'équipe de travail. En se référant : ▪ à la documentation récente (ex. : études de marché); ▪ aux tendances et à l'actualité; ▪ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ▪ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ▪ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ▪ à l'image de marque et aux orientations de l'organisation; ▪ aux pratiques durables. À partir : ▪ d'un mandat; ▪ d'un budget; ▪ d'un plan marketing. À l'aide : ▪ de bases de données sur la clientèle; ▪ d'outils et de plateformes de communication; ▪ d'un calendrier de disponibilité; ▪ de fiches techniques; ▪ de canaux de vente.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence

- Adaptation appropriée de son approche relationnelle.
- Utilisation adéquate des outils d'aide à la décision.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Élaborer la stratégie de commercialisation.	▪ Évaluation appropriée du positionnement de l'offre touristique. ▪ Identification juste des objectifs de commercialisation et des mécanismes de suivi.

Éléments de la compétence	Critères de performance
	▪ Alignement cohérent du produit, du prix ainsi que des réseaux de distribution et de promotion au regard de la clientèle cible.
2. Organiser les actions de commercialisation.	▪ Sélection appropriée des moyens et des canaux de communication. ▪ Choix approprié des partenaires potentiels. ▪ Planification structurée du déploiement des ressources. ▪ Détermination judicieuse des moyens d'optimisation des ventes. ▪ Participation appropriée aux rencontres d'équipe.
3. Déployer les actions de commercialisation.	▪ Participation appropriée aux activités de promotion et de représentation. ▪ Collaboration appropriée avec les partenaires. ▪ Production adéquate des contenus de commercialisation. ▪ Diffusion ciblée des contenus de commercialisation. ▪ Optimisation judicieuse des ventes.
4. Évaluer l'atteinte des objectifs de commercialisation.	▪ Suivi approprié des résultats. ▪ Analyse rigoureuse des statistiques. ▪ Rédaction soignée de documents. ▪ Détermination pertinente de possibilités d'amélioration.

Objectif**Standard**

Énoncé de la compétence	Contexte de réalisation
Coordonner l'organisation et la tenue d'un événement.	■ Pour tous les types d'événements de petite ou de grande envergure, ponctuels ou récurrents. ■ Pour des événements intérieurs ou extérieurs et tenus en toute saison. ■ En personne, de façon virtuelle ou selon une formule hybride. ■ En collaboration avec l'équipe de travail, des fournisseurs et des partenaires. En se référant : ■ à la documentation récente; ■ aux lois, aux règlements et aux normes applicables; ■ aux politiques et aux procédures de l'organisation; ■ aux règles du protocole, de l'étiquette et de la nétiquette; ■ aux principes d'équité, de diversité et d'inclusion; ■ à l'image de marque, à l'identité visuelle et aux orientations de l'organisation; ■ aux pratiques durables. À partir : ■ d'une demande, d'un besoin ou d'une occasion; ■ d'un mandat; ■ d'un budget; ■ d'un échéancier. À l'aide : ■ du plan d'aménagement ou de salle; ■ du scénario de l'événement; ■ d'outils de gestion.

Critères de performance pour l'ensemble de la compétence	
	■ Application adéquate des mesures relatives à la santé, à la sécurité et à l'environnement. ■ Suivi rigoureux de l'échéancier. ■ Collaboration appropriée avec l'équipe de travail et les partenaires. ■ Respect des exigences contractuelles et de la réglementation en vigueur.

Éléments de la compétence	Critères de performance
1. Préparer l'événement.	■ Identification juste des objectifs en fonction du public cible. ■ Définition claire du projet d'événement. ■ Considération appropriée des contraintes financières et techniques. ■ Estimation réaliste du seuil de rentabilité. ■ Évaluation réaliste de la faisabilité de l'événement et des risques existants.
2. Déterminer la programmation de l'événement.	■ Établissement détaillé du déroulement de l'événement. ■ Choix approprié des prestataires et des fournisseurs. ■ Rédaction soignée de la proposition et des documents relatifs à l'événement.
3. Gérer les opérations préalables.	■ Organisation adéquate de la logistique et de l'accueil. ■ Préparation adéquate des ententes de partenariat et des contrats. ■ Préparation soignée des demandes de financement et de commandites. ■ Opérationnalisation appropriée des revenus d'activités. ■ Affectation appropriée des ressources humaines, physiques et matérielles.
4. Assurer la tenue de l'événement.	■ Gestion efficace de la logistique et de l'accueil. ■ Déploiement optimal de la programmation et des ressources. ■ Supervision appropriée des ressources utilisées ainsi que du déroulement de l'événement. ■ Ajustements appropriés en cas d'imprévus. ■ Suivi rigoureux du budget.
5. Faire le bilan de l'événement.	■ Compilation appropriée des données relatives à l'événement. ■ Examen rigoureux des données relatives à l'événement. ■ Évaluation adéquate de l'atteinte des objectifs. ■ Reddition de compte appropriée. ■ Proposition pertinente d'améliorations. ■ Transmission appropriée du bilan aux équipes et aux partenaires concernés.

Renseignements complémentaires

Glossaire relatif aux programmes d'études techniques

Programme d'études

Un programme d'études est un ensemble intégré d'activités d'apprentissage visant l'atteinte d'objectifs de formation en fonction de standards déterminés (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Tout programme d'études collégiales comprend une composante de formation générale qui est commune à tous les programmes d'études, une composante de formation générale qui est propre au programme, une composante de formation générale qui est complémentaire aux autres composantes du programme et, enfin, une composante de formation spécifique (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 6).

Compétence

Pour la composante de formation spécifique d'un programme d'études techniques, la compétence est définie comme un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités de travail et qui se fonde sur un ensemble organisé de savoirs (ce qui implique certaines connaissances, habiletés dans divers domaines, perceptions, attitudes, etc.) (MEQ, *Élaboration des programmes d'études techniques, Cadre général – Cadre technique*, 2002, p. 15).

Objectif

L'objectif se définit comme une compétence, habileté ou connaissance à acquérir ou à maîtriser (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Chaque objectif est formulé sous la forme d'une compétence et comprend un énoncé de la compétence et des éléments de la compétence. C'est l'atteinte des objectifs et le respect des standards qui assurent l'acquisition ou la maîtrise des compétences propres à l'enseignement collégial.

Énoncé de la compétence

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

Éléments de la compétence

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

Pour la composante de formation générale, les éléments de l'objectif, formulés sous la forme d'une compétence, en précisent les composantes essentielles.

Heures d'enseignement

Unité de compte dans la répartition du temps d'enseignement, c'est-à-dire du temps passé par un étudiant sous la supervision d'un enseignant lors d'un cours théorique, d'un laboratoire ou d'un stage.

Standard

Le standard se définit comme le niveau de performance considéré comme le seuil à partir duquel on reconnaît qu'un objectif est atteint (*Règlement sur le régime des études collégiales*, article 1). Il comprend, pour la composante de formation spécifique d'un programme d'études techniques, un contexte de réalisation et des critères de performance.

Critères de performance

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

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

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

Contexte de réalisation

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

Activités d'apprentissage

Pour la composante de formation spécifique d'un programme d'études techniques, il s'agit des cours (laboratoires, ateliers, séminaires, stages ou autres activités pédagogiques) destinés à assurer l'atteinte des objectifs et des standards visés. Les établissements d'enseignement ont l'entière responsabilité de la définition des activités d'apprentissage et de l'aménagement de l'approche programme.

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

Lexique de la composante de formation spécifique

Le programme *Techniques de tourisme* est assorti d'un lexique qui vise à faciliter la compréhension de certains termes utilisés dans la formulation des objectifs et des standards de la composante de formation spécifique.

La principale source d'information utilisée pour la préparation de ce lexique est le *Grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française.

Agence réceptive

Entreprise qui se spécialise dans l'organisation de prestations touristiques dans la ville, la région ou le pays où elle est implantée.

Base de données

Ensemble structuré d'éléments d'information dans lequel les données sont organisées de manière à permettre leur exploitation.

Calendrier éditorial

Planification incluant la production de contenu éditorial pour un média.

Canaux de distribution

Chemins qu'empruntent des produits et des services pour aller du fabricant ou du prestataire au consommateur.

Donnée secondaire

Donnée qui existe déjà, généralement sous forme compilée, et que son propriétaire est prêt à communiquer ou à céder, même s'il en a fait un premier usage.

Environnement externe

Ensemble des facteurs sur lesquels une entreprise n'exerce aucune influence et parmi lesquels il est possible d'identifier des menaces qui pèsent sur l'organisation ainsi que des occasions à saisir.

Environnement interne

Ensemble des facteurs sur lesquels une entreprise exerce une influence et parmi lesquels il est possible d'identifier des forces et des faiblesses.

Forfait

Ensemble d'au moins deux prestations de services vendus à un prix global par un seul intermédiaire.

Fournisseur

Personne physique ou morale qui fournit les biens ou les services nécessaires à la production ou au fonctionnement d'un organisme ou d'une entreprise.

Média

Moyen de communication permettant de diffuser de l'information de nature écrite, visuelle ou sonore.

Méthode de référencement

Technique utilisée pour améliorer le classement d'un site Web parmi les résultats présentés par des moteurs de recherche.

Moments de vérité

Moments clés dans le parcours d'achat du client ou du consommateur qui vont jouer un rôle particulier dans la construction de l'expérience client.

Points de contact

Points de rencontre faisant appel à des moyens de communication directs ou indirects qu'utilise une entreprise pour atteindre, sensibiliser et fidéliser sa clientèle ainsi que, par le fait même, vendre et promouvoir ses produits ou ses services. Les points de contact avec la clientèle peuvent prendre la forme, entre autres, d'une interaction humaine (service à la clientèle, centre d'appels), matérielle (facture, carte professionnelle) ou numérique (site Web, application mobile).

Prestataire

Personne physique ou morale qui fournit des services moyennant une contrepartie.

Produit ou service touristique (offre touristique)

Combinaison d'éléments matériels et immatériels (ex. : ressources naturelles et culturelles, ressources créées par l'homme, curiosités, installations, activités et services offerts autour d'un centre d'intérêt spécifique) représentant la pièce centrale d'un plan de marchéage d'une destination, formant une expérience de visite globale pour la clientèle, tarifée et vendue dans des circuits de distribution, et possédant un cycle de vie.

Produits d'appel touristique

Attractions touristiques majeures d'une région qui font l'objet d'une promotion accrue en vue d'y attirer des touristes et de les amener à y consommer d'autres produits et services.

Prospection

Recherche de nouvelles clientes et de nouveaux clients pour la vente de biens ou de services.

Segmentation

Division d'un marché en groupes homogènes de consommateurs selon certains critères pouvant caractériser leur comportement en matière d'achat.

Visiteur

Toute personne qui se rend à un endroit autre que celui de son lieu de résidence et pour toute raison autre que celle d'y exercer une profession rémunérée. Le terme couvre deux catégories, soit les touristes et les excursionnistes.

Voyagiste

Entreprise chargée d'organiser des séjours touristiques en réunissant plusieurs prestations de services de différents fournisseurs (compagnies aériennes, établissements hôteliers, autocaristes, établissements de restauration, guides, etc.) selon des prix négociés et en les vendant à un prix global.

