
Cahier des normes pour le programme : Gestion hôtelière et de restaurant

Ce cahier des normes, approuvé par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, mène à l'obtention d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario pour le programme postsecondaire Gestion hôtelière et de restaurant (code MFCU 53200) offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Juin 2004

ISBN 0-7794-6956-9 (Print) ISBN 0-7794-7572-0 (Internet)

Pour la reproduction du document

Nous accordons la permission aux collèges d'arts appliqués et de technologie et aux établissements d'enseignement ou écoles de reproduire ce document en totalité ou en partie, par écrit ou électroniquement, aux fins suivantes :

1. Un collège d'arts appliqués et de technologie en Ontario ou une école peut reproduire ce document pour renseigner les apprenants, les candidats potentiels, les membres des comités consultatifs des programmes, etc. sur la mise en oeuvre de ce programme.
2. Un établissement d'enseignement ou une école peut reproduire ce cahier des normes pour informer les candidats intéressés à s'inscrire à ce programme dans un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Conditions:

1. Chaque reproduction doit porter l'inscription ©2004, ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, au début du document ou de toute partie reproduite.
2. Il est toutefois interdit d'utiliser ce document à d'autres fins que celles susmentionnées et d'en faire la vente.
3. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) se garde le droit de révoquer la permission de reproduire ce document.

Pour obtenir la permission de reproduire ce document, en totalité ou en partie, à d'autres fins que celles susmentionnées, veuillez communiquer avec la :

Direction des collèges, Unité de la qualité des programmes
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
900 rue Bay
Édifice Mowat , 9^e étage
Toronto ON M7A 1L2

Téléphone: (416) 325-1934
Télécopieur: (416) 327-1853
Courriel : colleges.branch@edu.gov.on.ca

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur ce programme à un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario qui offre ce programme. (Adresses et sites Web des collèges d'arts appliqués et de technologie : <http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/collegef.html>)

Le présent document remplace la première publication des normes de ce programme paru en septembre 1997.

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur les normes de ce programme à l'adresse susmentionnée.

Cette publication est également disponible sur le site Web du ministère : <http://www.edu.gov.on.ca>

This publication is available on the Ministry's Web site at <http://www.edu.gov.on.ca>

©2004, ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario.

ISBN 0-7794-6956-9

This document is also available in English.

Remerciements

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités aimerait remercier les nombreux partenaires et organismes qui ont participé à la révision des normes de ce programme. Le ministère aimerait tout particulièrement souligner le rôle important joué par :

- Ceux et celles qui ont participé aux groupes de discussion à Thunder Bay, Sudbury, Kingston, London et Toronto, et à toutes les personnes et organisations qui ont participé à la consultation provinciale par la poste.
- Les coordonnateurs des programmes Gestion hôtelière et de restaurant pour leur contribution à ce projet ainsi que les personnes détachées qui étaient à la tête de la révision des normes en formation professionnelle : Brian Provini du *Conestoga College* et Lucie Bergeron du Collège Boréal.
- Les personnes et organismes qui ont participé aux sessions de révision et d'adaptation des normes en formation professionnelle en langue française, plus particulièrement le personnel scolaire et cadre : René Allen, Michel Bourgeois et Philippe Dartois de La Cité collégiale, ainsi que les membres du Comité consultatif de programme de La Cité collégiale pour leur contribution et appui.

Dans ce document, à des fins de clarté et de simplification, le masculin désigne à la fois les hommes et les femmes.

Table des matières

I.	Introduction	1
	L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux	1
	Le cahier des normes	1
	Les normes de programme	2
	Les résultats d'apprentissage	2
	L'élaboration des normes de programme	2
	La mise à jour du cahier des normes	3
	La spécificité francophone	3
II.	Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	4
	Le préambule	4
	La liste des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	5
	Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	6
	Le lexique	16
III.	Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité .	17
	La liste des résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	18
	Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	19
IV.	La formation générale	34
	Les exigences de la formation générale	34
	Les buts et les objectifs généraux	35

I. Introduction

Ce document présente les normes du programme postsecondaire Gestion hôtelière et de restaurant offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (code MFCU 53200) et menant à l'obtention d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario. Le présent document remplace la première publication des normes de ce programme paru en septembre 1997.

L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux

En 1993, le gouvernement de l'Ontario mettait sur pied l'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux dans le but d'harmoniser dans une plus grande mesure les programmes collégiaux offerts dans toute la province, d'élargir l'orientation de ces programmes pour assurer que les diplômés acquièrent la faculté de s'adapter et continuent à apprendre, et de justifier auprès du public la qualité et la pertinence des programmes collégiaux.

La Direction des collèges du ministère de la Formation et des Collèges et Universités a le mandat de l'élaboration, de la révision et de l'approbation des normes des programmes postsecondaires pour l'ensemble des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Les cahiers des normes

Les normes s'appliquent à tous les programmes postsecondaires similaires offerts par les collèges ontariens. Elles sont de trois ordres :

- les résultats d'apprentissage de la **formation professionnelle**;
- I. les résultats d'apprentissage des **aptitudes génériques relatifs à l'employabilité**;
- les buts et objectifs de la **formation générale**.

Ces normes déterminent les connaissances, les aptitudes et les attitudes essentielles que l'apprenant doit démontrer pour obtenir son diplôme dans le cadre du programme.

Chaque collège d'arts appliqués et de technologie offrant ce programme conserve l'entière responsabilité de l'organisation et des modes de prestation du programme. Le collège a également la responsabilité d'élaborer, s'il y a lieu, des résultats d'apprentissage locaux pour répondre aux besoins/intérêts régionaux.

Les normes de programme

Les résultats d'apprentissage représentent la preuve ultime de l'apprentissage et de la réussite. Il ne s'agit pas d'une simple liste de compétences distinctes ou d'énoncés généraux portant sur les connaissances et la compréhension. Les résultats d'apprentissage ne doivent pas être traités de façon isolée mais plutôt vu comme un tout. Ils décrivent les éléments du rendement qui démontrent qu'un apprentissage significatif a été réalisé par les personnes diplômées du programme, et vérifié.

Les normes assurent des résultats comparables pour les diplômés d'un programme, tout en permettant aux collèges de prendre des décisions sur l'organisation et les modes de prestation du programme.

Les résultats d'apprentissage

Les **résultats d'apprentissage** représentent les connaissances, les aptitudes et les attitudes que l'apprenant doit démontrer pour avoir droit au diplôme.

Les **éléments de performance** rattachés aux résultats d'apprentissage définissent et précisent le niveau de performance nécessaire à l'atteinte du résultat d'apprentissage. Ils représentent les étapes à franchir en relation avec les résultats d'apprentissage. La performance des apprenants doit être évaluée en fonction des résultats d'apprentissage et non des éléments de performance.

L'élaboration des normes de programmes

Le gouvernement de l'Ontario a décrété que tous les programmes d'études collégiales postsecondaires devraient, en plus des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, viser un ensemble plus large d'aptitudes génériques. Cette combinaison devrait assurer que les diplômés possèdent les aptitudes requises pour réussir leur vie professionnelle et personnelle.

L'élaboration des normes en formation professionnelle repose sur un vaste processus de consultation auquel participent des personnes et organismes du domaine: employeurs, associations professionnelles, diplômés, apprenants, personnel scolaire et cadre, représentants de divers établissements, etc. Suivant un consensus des intervenants, les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle représentent le plus haut degré d'apprentissage et de performance que les diplômés doivent atteindre dans le cadre du programme.

La mise à jour du cahier des normes

Afin que ces normes reflètent convenablement les besoins des étudiants et du marché du travail de la province de l'Ontario, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités effectuera périodiquement la révision de la pertinence des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle. Pour vous assurer que cette version du cahier des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités à l'adresse indiquée au début de ce document.

La spécificité francophone

Les normes d'un programme offert en langue française peuvent différer des normes d'un programme offert en langue anglaise.

De façon générale, les normes d'un programme de langue française sont sensiblement similaires à celles d'un programme offert en anglais. Par contre, la révision des normes des programmes offerts en français a, dans certains cas, entraîné une adaptation visant une réponse plus conforme aux besoins des francophones. La reconnaissance de la spécificité et des besoins de la communauté francophone a exigé l'ajout de deux résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité, l'un portant sur l'anglais et l'autre portant sur l'affirmation culturelle.

En ce qui concerne les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, ils font l'objet d'une révision et d'une adaptation effectuées par un groupe d'experts pour chacun des programmes postsecondaires.

II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Les diplômés du programme postsecondaires Gestion hôtelière et de restaurant doivent démontrer qu'ils ont atteint en matière de formation professionnelle les dix résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité et les exigences de la formation générale.

Le préambule

Les diplômés du programme Gestion hôtelière et de restaurant sont appelés à travailler dans des environnements fort variés. L'industrie hôtelière fait partie intégrante de l'industrie canadienne et mondiale du tourisme et, par conséquent, les résultats d'apprentissage soulignent l'importance, pour les diplômés, de pouvoir réussir non seulement dans un hôtel et un restaurant, mais dans le contexte plus large de l'industrie du tourisme dans son ensemble.

Les résultats d'apprentissage en formation professionnelle sont structurés de façon que les diplômés puissent acquérir des aptitudes touchant le domaine de l'industrie hôtelière en général ainsi que des aptitudes plus spécialisées, en gestion hôtelière et de restaurant, afin de donner un bon rendement au moment de leur entrée dans l'industrie et de pouvoir aspirer à des postes de supervision ou de gestion. Les diplômés ont les connaissances et la polyvalence requises. Ils peuvent transférer leurs compétences de façon constante dans l'ensemble de l'industrie hôtelière.

Les diplômés ont la possibilité de parfaire leur éducation. Ils voudront bien s'adresser au collège de leur choix pour obtenir plus de détails à ce sujet. En outre, ils peuvent également obtenir des certifications et titres professionnels dans le secteur.

* Voir le lexique

La liste des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle Gestion hôtelière et de restaurant

Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :

- 1. répondre avec beaucoup de satisfaction aux attentes de la clientèle en prévoyant les besoins du client et en lui offrant des services d'hôtellerie* empreints de professionnalisme;**
- 2. reconnaître les divers secteurs de l'industrie canadienne du tourisme* et analyser leur interdépendance;**
- 3. appliquer ses connaissances et compétences en matière de ressources humaines, de gestion et de leadership afin d'améliorer son rendement en tant qu'employé et membre d'une équipe et de contribuer à la gestion d'une entreprise hôtelière;**
- 4. appliquer, au fonctionnement d'une entreprise hôtelière, ses connaissances et compétences financières de base, notamment en contrôle des coûts et en gestion du revenu;**
- 5. contribuer à l'efficacité du marketing et des ventes pour favoriser le succès d'une entreprise hôtelière;**
- 6. collaborer au maintien d'une entreprise d'hébergement et de restauration qui soit conforme aux normes d'hygiène, de santé et de sécurité;**
- 7. élaborer des plans et stratégies de perfectionnement professionnel continu afin d'améliorer ses compétences en gestion et en leadership au profit de l'individu et de l'industrie hôtelière;**
- 8. s'adapter à la diversité et à l'évolution des technologies, des systèmes et des applications informatiques dans l'industrie hôtelière;**
- 9. donner un rendement efficace en tant que membre d'une équipe assignée à l'hébergement;**
- 10. donner un rendement efficace en tant que membre d'une équipe assignée à la préparation et au service des aliments et boissons.**

Note : Les résultats d'apprentissage ont été numérotés à titre de référence, et la numérotation n'indique pas un ordre de priorité ou une pondération en fonction de l'importance.

* Voir le lexique

Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

1. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

répondre avec beaucoup de satisfaction aux attentes de la clientèle en prévoyant les besoins du client et en lui offrant des services d'hôtellerie* empreints de professionnalisme.

Éléments de performance :

- observer les règles appropriées de protocole et d'étiquette;
- adhérer aux normes professionnelles concernant la tenue vestimentaire, l'hygiène et l'apparence;
- faire preuve d'entregent (y compris de bonnes aptitudes à la communication verbale et non verbale) dans les rapports avec différents groupes de personnes;
- prévoir les besoins du consommateur, s'adapter aux tendances dans l'industrie hôtelière et faire des recommandations en vue de rehausser la satisfaction de la clientèle;
- informer les clients des attraits et activités touristiques disponibles;
- établir et maintenir un rapport empathique avec le client;
- répondre de façon positive et rapide aux plaintes du client;
- adapter le service en fonction des besoins et des attentes du client;
- appliquer les principes de gestion du temps et respecter les échéances;
- appliquer des normes de services à la clientèle pour répondre aux besoins liés à la diversité de la clientèle, notamment en ce qui concerne l'ethnicité, l'âge, le sexe et la capacité physique;
- surveiller le comportement du client et adopter des stratégies pour traiter les cas de conduite inappropriée ou perturbatrice;
- assurer la qualité du service en respectant les lignes directrices et les normes de l'établissement, en contrôlant la qualité du service et en faisant des recommandations pour l'améliorer;
- interagir de façon appropriée avec les clients, prévoir leurs besoins et y répondre efficacement en appliquant ses connaissances de la structure organisationnelle;
- respecter les politiques et les lois régissant l'éthique professionnelle, les droits et libertés et les codes de conduite;
- reconnaître l'importance des programmes de fidélisation de la clientèle;
- appliquer les mesures du rendement pour évaluer la satisfaction de la clientèle;
- appliquer les principes du contrôle de la qualité au service à la clientèle;
- appliquer les principes de la récupération de la clientèle*;
- respecter les obligations légales découlant des contrats de services d'hôtellerie.

*Voir le lexique

2. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

reconnaître les divers secteurs de l'industrie canadienne du tourisme* et analyser leur interdépendance.

Éléments de performance :

- tenir compte de l'interdépendance du milieu canadien et mondial des affaires et des secteurs de l'industrie canadienne du tourisme*;
- appliquer sa connaissance fondamentale des liens entre les services des aliments et boissons et d'hébergement au sein des entreprises hôtelières et en rapport avec ceux d'autres lieux de rassemblements touristiques;
- reconnaître que divers métiers associés à chaque secteur de l'industrie du tourisme contribuent à la réalisation d'un produit touristique viable;
- saisir la portée des politiques gouvernementales, de l'évolution des facteurs qui motivent le tourisme ainsi que des services touristiques privés sur les secteurs de l'hôtellerie*;
- saisir la portée de l'activité touristique sur l'économie, l'environnement, la culture et la société;
- démontrer la contribution des secteurs de l'hôtellerie* au produit touristique global;
- reconnaître l'importance de favoriser la communication entre les intervenants de l'industrie canadienne du tourisme* afin d'identifier les possibilités de partenariats;
- appliquer sa connaissance fondamentale de l'analyse de la concurrence à l'industrie du tourisme;
- saisir la portée des changements économiques, politiques et sociaux sur l'industrie du tourisme;
- reconnaître le rôle et saisir la portée des associations professionnelles en affaires, en hôtellerie et en tourisme;
- identifier les principales tendances du secteur de l'hébergement et de celui des aliments et boissons;
- suggérer des stratégies de rechange pour relever les défis et saisir les occasions d'affaires au sein de l'industrie du tourisme.

*Voir le lexique

3. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

appliquer ses connaissances et compétences en matière de ressources humaines, de gestion et de leadership afin d'améliorer son rendement en tant qu'employé et membre d'une équipe et de contribuer à la gestion d'une entreprise hôtelière.

Éléments de performance :

- appliquer les principes de la dynamique de groupe au travail d'équipe et à la création d'esprit d'équipe;
- faire preuve d'initiative et travailler sous un minimum de supervision;
- organiser et mener une réunion en respectant l'ordre du jour et l'horaire prévu;
- participer à l'élaboration des descriptions d'emploi et des listes des tâches pour l'industrie hôtelière;
- contribuer à l'élaboration d'un plan d'orientation et appliquer les techniques fondamentales en matière de formation du personnel;
- reconnaître les styles de gestion utilisés dans le secteur tertiaire et appliquer des techniques de gestion efficaces dans divers milieux d'hôtellerie;
- utiliser des stratégies favorisant les relations saines entre la direction et le personnel, y compris l'évaluation du rendement ainsi que les démarches positives pour améliorer le rendement;
- identifier les responsabilités de la direction pour ce qui est de fixer et d'administrer les salaires et les avantages sociaux;
- suivre les directives établies par les ressources humaines relativement aux processus de recrutement, de sélection, d'embauche et de congédiement des membres du personnel en milieu syndiqué et en milieu non syndiqué;
- établir un lien entre son rôle au sein d'une entreprise hôtelière et la structure de l'entreprise, le processus décisionnel de cette dernière ainsi que le rôle de ses collègues;
- appliquer, dans divers services d'hôtellerie, les techniques de supervision, de résolution de problèmes et de leadership, notamment les techniques de motivation, de communication et d'autonomisation*;
- respecter les lois en vigueur régissant l'emploi et les droits de la personne;
- reconnaître l'importance de l'autonomisation* du personnel pour le bon fonctionnement d'une entreprise hôtelière;
- appliquer les principes de gestion des conflits, du stress, du changement et du temps pour promouvoir de saines relations de travail;
- collaborer avec ses superviseurs et ses collègues à l'amélioration du service;
- reconnaître l'importance de l'évaluation du rendement et de l'utilisation de mesures de performance;
- reconnaître l'importance de tenir compte de la diversité de la main d'oeuvre (notamment en ce qui concerne l'ethnicité et la religion) au sein de l'industrie touristique.

*Voir le lexique

4. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

appliquer, au fonctionnement d'une entreprise hôtelière, ses connaissances et compétences financières de base, notamment en contrôle des coûts et en gestion du revenu.

Éléments de performance :

- exécuter les procédures comptables de base en utilisant les termes de comptabilité appropriés;
- utiliser la technologie et des logiciels récents pour enregistrer et compiler des données financières;
- interpréter des états financiers courants afin de déterminer leur incidence sur le fonctionnement d'une entreprise hôtelière et de prendre part aux décisions de l'entreprise;
- exécuter les fonctions de caissier, préparer des rapports de points de vente et des rapports de trésorerie, et équilibrer les comptes;
- utiliser ses compétences en mathématiques pour faire des calculs et en vérifier l'exactitude;
- identifier les principes de gestion en ce qui a trait aux recettes, aux mouvements de caisse, aux budgets de fonctionnement et aux budgets d'immobilisations;
- appliquer les stratégies de contrôle des coûts à diverses fonctions d'une entreprise hôtelière (par exemple, l'achat et la réception de marchandises, la main d'oeuvre, l'exploitation et les approvisionnements);
- identifier les lignes directrices relatives au contrôle des approvisionnements et à la prévision des besoins en fournitures et commodités;
- identifier les retenues sur la paie exigées par la loi;
- reconnaître l'existence de différents types d'entreprises hôtelières;
- contribuer à des études de faisabilité;
- appliquer les principes de gestion du rendement;
- reconnaître les sources de financement publiques et privées disponibles;
- identifier les applications possibles des prévisions et des modèles prévisionnels;
- appliquer les stratégies de gestion du revenu de façon à optimiser le rendement.

*Voir le lexique

5. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

contribuer à l'efficacité du marketing et des ventes pour favoriser le succès d'une entreprise hôtelière.

Éléments de performance :

- appliquer les principes de vente au milieu de l'hôtellerie (y compris les techniques efficaces de vente personnelle, les ventes par téléphone et les exposés de vente);
- identifier les principes de base du marketing et en reconnaître les éléments qui sont propres à l'industrie hôtelière et aux services;
- assister à l'élaboration de stratégies efficaces de promotion et de publicité, notamment par le truchement des relations publiques, du multimédia, de sites Web et d'Internet;
- interpréter un plan de marketing destiné à une entreprise hôtelière;
- évaluer l'efficacité des politiques et techniques de vente d'une entreprise hôtelière;
- saisir la portée de la mondialisation sur la planification des ventes et du marketing et en tenir compte;
- reconnaître l'importance de la gestion des marques et de la différenciation des produits et des services dans l'élaboration des stratégies de vente et de marketing;
- reconnaître la nécessité d'évaluer l'efficacité des initiatives de marketing à l'aide de techniques de recherche reconnues;
- identifier des programmes de fidélisation de la clientèle;
- faire preuve d'avant-gardisme en ce qui a trait aux tendances des consommateurs;
- saisir la portée de l'engagement communautaire sur le marketing;
- participer à la mise en oeuvre d'initiatives en matière de publicité et de promotion.

*Voir le lexique

6. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

collaborer au maintien d'une entreprise d'hébergement et de restauration qui soit conforme aux normes d'hygiène, de santé et de sécurité.

Éléments de performance :

- respecter les politiques de prévention et d'intervention relatives aux accidents, aux pertes matérielles et aux crimes afin de minimiser les risques et la responsabilité civile, et proposer de nouvelles politiques, s'il y a lieu;
- prendre des mesures préventives afin d'assurer des conditions hygiéniques ainsi que la sécurité des clients et des employés;
- adopter une approche préventive pour l'entretien des installations, de l'équipement et des fournitures;
- choisir l'équipement, les fournitures et le matériel de nettoyage appropriés et appliquer les principes sanitaires en vue d'assurer la propreté d'une entreprise d'hébergement et de restauration;
- identifier des stratégies pour veiller au contrôle de l'inventaire de l'équipement et des fournitures;
- agir de façon appropriée en cas d'urgence en respectant les politiques de gestion de crise et les méthodes de gestion des risques et en prenant part à leur élaboration;
- assurer la liaison avec le personnel chargé de l'organisation matérielle et de l'entretien afin d'aider à la gestion des déchets et de l'énergie ainsi qu'à la surveillance des installations;
- préparer et vérifier les documents (par exemple, horaires, rapports, contrats, listes de contrôle) requis pour la prestation et le maintien des services et des équipements en milieu hôtelier;
- respecter les lois, les règlements et les normes régissant la sécurité au travail (par exemple, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, le *Système sur les matières dangereuses utilisées au travail*);
- observer les règles de sécurité ainsi que les codes et les normes de santé et d'hygiène (par exemple, l'analyse des risques et la maîtrise des points critiques - ARMP);
- appliquer ses connaissances en matière de responsabilité civile relative à la santé et à la sécurité;
- saisir la portée des enjeux environnementaux sur la santé et la sécurité;
- appliquer ses connaissances en ergonomie afin d'augmenter l'accessibilité des lieux;
- reconnaître le besoin d'une formation continue en matière d'hygiène, de santé et de sécurité;
- prendre en considération l'importance de l'économie d'énergie, du recyclage et d'autres stratégies environnementales.

*Voir le lexique

7. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

élaborer des plans et stratégies de perfectionnement professionnel continu afin d'améliorer ses compétences en gestion et en leadership au profit de l'individu et de l'industrie hôtelière.

Éléments de performance :

- solliciter des commentaires constructifs en vue d'évaluer ses connaissances et aptitudes;
- déterminer les besoins de perfectionnement professionnel continu, y compris l'acquisition de compétences en leadership, en esprit d'entreprise* et en gestion;
- incorporer dans un plan de carrière diverses méthodes pour accroître ses connaissances et compétences professionnelles;
- promouvoir l'importance de l'affiliation aux associations professionnelles compétentes;
- explorer les possibilités de carrière, se donner des objectifs réalistes, se dresser un plan de carrière et le tenir à jour;
- appliquer les techniques de recherche d'emploi, y compris la rédaction d'un curriculum vitae et d'une lettre de demande d'emploi ainsi que l'élaboration et la mise à jour d'un portfolio professionnel;
- pratiquer les techniques d'entrevue efficaces;
- planifier un apprentissage permanent;
- reconnaître les avantages du multilinguisme;
- faire preuve d'avant-gardisme en ce qui a trait aux tendances et aux développements dans tous les secteurs du tourisme;
- promouvoir l'importance de s'impliquer bénévolement au sein de sa communauté et de la soutenir;
- améliorer les compétences en communication (y compris la préparation et la présentation efficace de rapports, à l'oral comme à l'écrit) et en résolution de problèmes dans le secteur hôtelier;
- reconnaître la pertinence des réglementations en vigueur dans certaines provinces relativement au perfectionnement professionnel.

*Voir le lexique

8. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

s'adapter à la diversité et à l'évolution des technologies, des systèmes et des applications informatiques dans l'industrie hôtelière.

Éléments de performance :

- utiliser ses compétences en informatique pour appuyer l'accomplissement de diverses tâches dans l'industrie hôtelière;
- utiliser les logiciels appropriés pour enregistrer et compiler les données financières de l'entreprise hôtelière;
- préparer, au moyen de logiciels appropriés, des présentations, des lettres, des rapports et d'autres documents imprimés et électroniques (par exemple, tableur, base de données, logiciels de traitement de texte, de présentation, d'édition ou de conception de sites Web) pour le milieu hôtelier;
- appliquer les notions de l'informatique au milieu de l'industrie hôtelière en ayant recours aux manuels et logiciels appropriés;
- se tenir au fait de l'évolution technologique et de l'application de la technologie à l'exploitation des entreprises hôtelières;
- reconnaître que les changements technologiques ont un impact sur les besoins et les exigences du client (par exemple, l'accès du client aux technologies de l'information et de la communication).

*Voir le lexique

9. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

donner un rendement efficace en tant que membre d'une équipe assignée à l'hébergement.

Éléments de performance :

- appliquer ses connaissances de l'organisation d'un établissement d'hébergement afin de se comporter de façon appropriée avec ses collègues, de prévoir les besoins du client et d'y répondre efficacement;
- adapter sa connaissance des fonctions opérationnelles et des systèmes manuels et informatiques (y compris la réception, l'entretien ménager, les réservations, la conciergerie, la sécurité, l'entretien et les loisirs) aux méthodes utilisées par une entreprise hôtelière donnée;
- évaluer les services d'hébergement (y compris la réservation, l'arrivée / l'inscription, le séjour, le départ) et déterminer les possibilités d'améliorer l'efficacité des services et de rehausser la satisfaction de la clientèle;
- s'adapter aux différents systèmes informatiques et manuels utilisés dans le fonctionnement quotidien d'une entreprise d'hébergement;
- saisir la portée des normes de qualité sur le service d'hébergement* et la satisfaction de la clientèle;
- reconnaître la valeur de la communication entre les services;
- employer des stratégies de gestion du rendement pour optimiser le taux d'occupation et le revenu;
- appliquer ses connaissances fondamentales des liens entre les services d'aliments et boissons et les services d'hébergement au sein de l'entreprise hôtelière.

*Voir le lexique

10. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

donner un rendement efficace en tant que membre d'une équipe assignée à la préparation et au service des aliments et boissons.

Éléments de performance :

- préparer et présenter des aliments, en petite et en grande quantité, ainsi que des vins et alcools conformément aux directives de présentation de l'établissement;
- choisir et utiliser les outils, les fournitures, l'équipement et les techniques requis pour la préparation et le service des aliments et boissons;
- noter les commandes d'aliments et de boissons, servir et desservir la clientèle, puis assurer le suivi, y compris le traitement informatisé et manuel des additions;
- participer efficacement à la planification et à la prestation de services des aliments et de boissons lors d'activités spéciales (par exemple, les conférences, les banquets, les festivals);
- préparer et vérifier les registres relatifs à la prestation du service des aliments et boissons (par exemple, les horaires du personnel, les listes de contrôle et les registres de réservation);
- se conformer aux règlements sécuritaires et aux codes de santé et d'hygiène relatifs à la préparation et au service des aliments et boissons;
- appliquer les principes de contrôle des coûts et de contrôle des stocks à la préparation et au service des aliments et boissons;
- tenir compte de l'importance de la nutrition et des besoins diététiques des clients (par exemple, réactions et allergies alimentaires, besoins culturels ou religieux tels que régime cacher (*kosher*) ou halal);
- appliquer ses connaissances fondamentales des liens entre les services d'aliments et boissons et les services d'hébergement au sein de l'entreprise hôtelière;
- appliquer sa connaissance des vins et faire l'accord des vins et des mets;
- appliquer les principes fondamentaux de l'analyse, du design et de la planification des menus;
- respecter la loi sur le service des vins et alcools et compléter avec succès un programme de formation en «service responsable des vins et alcools».

*Voir le lexique

Le lexique

Autonomisation - Le processus par lequel des employés d'une organisation acquièrent la maîtrise des moyens qui leur permettent de mieux utiliser leurs ressources professionnelles et de renforcer leur autonomie d'action (Office québécois de la langue française, 2003).

Esprit d'entreprise - L'identification de occasions d'affaires et l'organisation des ressources pour en bénéficier tout en reconnaissant et assumant les risques financiers.

Hôtellerie – L'hébergement ainsi que la restauration.

Récupération de la clientèle - Les moyens mis en place dans une entreprise pour regagner la confiance de la clientèle insatisfaite.

Secteurs de l'industrie canadienne du tourisme – Les huit secteurs de l'industrie du tourisme sont : l'hébergement; la restauration; le tourisme d'aventure; le transport; l'industrie des voyages; les activités spéciales et les congrès; les attraits; les services touristiques.

Service d'hébergement – Les fonctions qui découlent des services de l'entretien ménager et de la réception.

III. Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité

*Tous les diplômés du programme Gestion hôtelière et de restaurant doivent démontrer qu'ils ont atteint les quinze résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité sous mentionnés, ceux de la formation professionnelle ainsi que les exigences de la formation générale. Un **paragraphe explicatif** a été ajouté afin de préciser la portée du résultat d'apprentissage des aptitudes génériques relatif à l'employabilité.*

La liste des résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité

Gestion hôtelière et de restaurant

Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :

1. **communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;**
2. **traduire sous diverses formes (textes, graphiques, symboles, tableaux) de l'information, des idées et des concepts de façon à démontrer sa compréhension;**
3. **utiliser de façon efficace des formules et procédures mathématiques pour résoudre des problèmes ou prendre des décisions;**
4. **utiliser avec assurance la technologie informatique et autres technologies utiles et nécessaires à l'accomplissement d'une tâche;**
5. **interagir avec les autres membres d'un groupe ou d'une équipe de façon à favoriser de bonnes relations de travail et l'atteinte d'objectifs;**
6. **évaluer sa propre capacité à raisonner et à utiliser des stratégies qui facilitent la résolution de problèmes et la prise de décision;**
7. **recueillir, analyser et organiser, en fonction d'un objectif donné, de l'information provenant de sources diverses;**
8. **évaluer la validité de données qualitatives et quantitatives de manière à pouvoir accepter ou réfuter les arguments présentés par d'autres personnes;**
9. **créer des stratégies innovatrices ou des produits originaux qui répondent à des besoins déterminés;**
10. **gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets et atteindre des objectifs;**
11. **assumer la responsabilité de ses faits et gestes;**
12. **s'adapter à de nouvelles situations et exigences en utilisant ou en mettant à jour ses connaissances et son savoir-faire;**
13. **présenter ses réalisations, ses connaissances et son expérience de manière réaliste, à des fins personnelles et aux fins d'obtenir un emploi;**
14. **communiquer oralement et par écrit en anglais;**
15. **affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique.**

Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité

1. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire.

Explication :

Pour communiquer de façon claire, concise et correcte, il faut produire du matériel écrit, oral ou visuel adapté à la situation. Les diplômés analysent leur auditoire pour déterminer les besoins et choisir les moyens et les outils de communication les plus appropriés. Ils produisent du matériel dans une langue correcte et claire, en fonction du niveau de langue requis et dans un style conforme à l'usage.

Éléments de performance :

- planifier et organiser une présentation selon un objectif et un auditoire;
- choisir le mode de présentation (note de service, illustration, vidéo, présentation multimédia, etc.) qui convient à l'objectif;
- produire un document conforme à l'usage du mode de présentation choisi;
- utiliser un langage et un style convenant à l'auditoire et à l'objectif;
- s'assurer que le document ne renferme pas d'erreurs typographiques;
- utiliser la technologie informatique pour produire et rehausser la qualité des documents;
- évaluer la présentation et corriger les erreurs de contenu, de structure, de style et les fautes d'inattention.

2. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

traduire sous diverses formes (textes, graphiques, symboles, tableaux) de l'information, des idées et des concepts de façon à démontrer sa compréhension.

Explication :

Une façon de démontrer sa compréhension consiste à restructurer ou à reformuler un message original sous d'autres formes. Les diplômés doivent savoir lire, écouter et interpréter les messages reçus. Ils rédigent des textes et créent des représentations visuelles conformes aux messages originaux.

Éléments de performance :

- élaborer et utiliser des stratégies efficaces de lecture, d'écoute et d'observation;
- clarifier ce qui a été lu, entendu ou observé;
- traduire une information numérique ou alphanumérique sous d'autres formes (par exemple, sommaires, tableaux, diagrammes et autres formes de représentations visuelles faisant appel à l'informatique);
- utiliser, le cas échéant, la technologie pour faciliter la reformulation;
- évaluer la compatibilité de la représentation avec le message original;
- citer ses sources selon les conventions en usage.

3. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

utiliser de façon efficace des formules et procédures mathématiques pour résoudre des problèmes ou prendre des décisions.

Explication :

L'utilisation efficace des mathématiques dans la vie de tous les jours suppose la capacité de faire appel à une vaste gamme de concepts, procédés, conventions, opérations, stratégies et formules. Les diplômés appliquent les concepts de temps, d'espace, de quantité, de proportion et de nombre à des situations diverses. Ils utilisent des procédures mathématiques et vérifient les résultats de l'application. Ils font usage des mathématiques avec assurance, souplesse et créativité.

Éléments de performance :

- identifier les situations qui demandent de faire appel aux mathématiques;
- choisir le procédé, la méthode ou la procédure mathématique (par exemple, la modélisation, les estimations, les hypothèses, les algorithmes et les formules) en fonction de la situation;
- estimer l'ordre de grandeur des réponses;
- exécuter les opérations mathématiques requises;
- utiliser un logiciel, une calculatrice ou un autre appareil, des tables ou des formules pour effectuer des opérations mathématiques avec précision;
- vérifier l'exactitude des calculs et la pertinence de la réponse;
- formuler la réponse clairement;
- appliquer la procédure utilisée à des situations similaires.

4. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

utiliser avec assurance la technologie informatique et autres technologies utiles et nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.

Explication :

Les diplômés sont sûrs d'eux-mêmes et possèdent le savoir-faire nécessaire pour utiliser les ordinateurs et autres technologies servant à accroître la productivité. Ils reconnaissent les situations où ils peuvent utiliser des ordinateurs et autres technologies pour accomplir des tâches, résoudre des problèmes, effectuer une recherche et créer un produit. Ils choisissent et utilisent avec efficacité l'outil informatique le mieux adapté à la tâche. C'est également avec assurance qu'ils apprivoisent les nouvelles technologies.

Éléments de performance :

- utiliser adéquatement les fonctions de base du système d'exploitation (par exemple, charger les logiciels, sauvegarder et extraire des données, faire des copies de sécurité);
- déterminer les tâches à accomplir à l'aide d'un ordinateur et autres technologies;
- choisir le logiciel et l'équipement qui conviennent à la tâche;
- utiliser le logiciel et l'équipement avec efficacité et en respectant la législation en vigueur;
- régler de manière logique et systématique les erreurs et les problèmes d'équipement et de logiciel;
- appliquer les concepts et les procédures à des situations nouvelles;
- évaluer sa façon d'utiliser le matériel, les logiciels et les outils technologiques.

5. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

interagir avec les autres membres d'un groupe ou d'une équipe de façon à favoriser de bonnes relations de travail et l'atteinte d'objectifs.

Explication :

Pour travailler en équipe ou en groupe dans un contexte personnel ou professionnel, il faut assumer la responsabilité des tâches et des décisions collectives. Il faut également interagir de manière efficace avec les membres du groupe. Les diplômés sont capables d'accomplir les diverses tâches qui leur incombent à titre de membres du groupe, de comprendre les besoins d'autrui et de les prendre en considération.

Éléments de performance :

- déterminer le travail et les tâches à accomplir;
- établir des stratégies pour accomplir les tâches;
- déterminer les rôles des membres de l'équipe ou du groupe;
- clarifier les rôles individuels et les remplir en temps opportun;
- traiter les autres membres de l'équipe de manière juste et équitable;
- communiquer ses propres idées, opinions et renseignements tout en respectant le point de vue d'autrui;
- utiliser des techniques visant à résoudre les conflits;
- évaluer régulièrement les progrès du groupe et faire les ajustements nécessaires.

6. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

évaluer sa propre capacité à raisonner et à utiliser des stratégies qui facilitent la résolution de problèmes et la prise de décision.

Explication :

Pour résoudre une gamme de problèmes complexes et accomplir diverses tâches, les diplômés font appel à divers processus cognitifs et adoptent diverses stratégies. Ils apprécient les limites et les possibilités de leurs propres processus de pensée et explorent de nouvelles façons de raisonner. Cette démarche leur permet de comprendre leurs processus de pensée, de prise de décision et de résolution de problèmes.

Éléments de performance :

- clarifier la nature et l'importance des problèmes ou de l'orientation requise;
- explorer les divers types de raisonnement qui peuvent être utilisés;
- déterminer les limites et les possibilités de son propre processus de pensée;
- choisir et utiliser des types de raisonnement (par exemple, le raisonnement inductif et déductif, la pensée créative et intuitive, le questionnement, la réflexion critique);
- évaluer les avantages des divers types de raisonnement et des stratégies utilisés pour résoudre les problèmes et prendre des décisions;
- reconnaître les avantages d'utiliser d'autres types de raisonnement.

7. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

recueillir, analyser et organiser, en fonction d'un objectif donné, de l'information provenant de sources diverses.

Explication :

Pour prendre des décisions et accomplir des tâches, il faut généralement s'appuyer sur de l'information. Les diplômés recueillent de l'information et la traitent de façon efficace. Ils élaborent et utilisent des stratégies diverses, y compris les nouvelles technologies. Ils apprennent à trier l'information et à la présenter sous diverses formes (par exemple, en utilisant des bases de données et des chiffriers électroniques).

Éléments de performance :

- déterminer la nature de l'information requise;
- identifier les sources (par exemple, textes, bases de données, Internet);
- recueillir l'information à l'aide de diverses techniques de collecte de données, dont la technologie;
- analyser l'information et retenir celle qui est pertinente, importante et utile;
- utiliser divers procédés pour organiser l'information (par exemple, chiffriers électroniques, bases de données, graphiques et tableaux);
- tirer des conclusions à partir de l'information traitée;
- revoir les méthodes utilisées pour recueillir, organiser, analyser et évaluer l'information.

8. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

évaluer la validité de données qualitatives et quantitatives de manière à pouvoir accepter ou réfuter les arguments présentés par d'autres personnes.

Explication :

Compte tenu de la diversité de l'information numérique et alphanumérique disponible, les diplômés interprètent et comprennent le travail des autres et en tirent leurs propres conclusions. Ils utilisent leurs aptitudes en mathématiques pour évaluer la validité de données quantitatives et leurs aptitudes à raisonner pour vérifier le bien fondé d'hypothèses et d'arguments. Les diplômés remettent en question ce qu'ils lisent, entendent et observent.

Éléments de performance :

- cerner les hypothèses et les conclusions;
- déceler les erreurs, les préjugés, les déclarations mensongères et les critiquer;
- vérifier l'exactitude des affirmations ou des arguments;
- défendre les raisons pour lesquelles on accepte ou rejette certains arguments ou conclusions.

9. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

créer des stratégies innovatrices ou des produits originaux qui répondent à des besoins déterminés.

Explication :

La conception de nouveaux produits ou de nouvelles stratégies de résolution de problèmes exigent des aptitudes en créativité. Les diplômés sont capables d'adapter des approches traditionnelles à des situations nouvelles. Ils font preuve d'une bonne maîtrise des techniques de pensée divergente et intuitive.

Éléments de performance :

- analyser les besoins;
- faire preuve de créativité pour élaborer des stratégies ou des produits qui répondent aux besoins identifiés;
- choisir des solutions de rechange basées sur les besoins et les critères des projets ou des plans;
- créer des stratégies ou des produits;
- évaluer les stratégies ou les produits pour vérifier s'ils satisfont aux besoins.

10. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets et atteindre des objectifs.

Explication :

Pour atteindre des objectifs pratiques dans leur vie personnelle ou professionnelle, les diplômés utilisent aussi efficacement que possible temps, argent, espace et autres ressources. Ils planifient et se donnent les moyens d'atteindre leurs objectifs. Finalement, ils évaluent le réalisme de leurs objectifs, de leurs plans d'action et de leur démarche et ils les adaptent au besoin.

Éléments de performance :

- définir des objectifs réalistes et réalisables;
- utiliser des outils de planification (par exemple, budgets, calendriers de travail et plans d'action);
- adapter la démarche et modifier les objectifs en fonction des imprévus;
- utiliser les ressources (par exemple, l'argent, l'espace et le temps) de manière efficace;
- évaluer les objectifs et l'utilisation des ressources, et faire les ajustements appropriés.

11. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

assumer la responsabilité de ses faits et gestes.

Explication :

Pour prendre des décisions, adopter des points de vue et accomplir des tâches, les diplômés assument la responsabilité de leurs actions et défendent leurs opinions. Ils évaluent les conséquences de leurs décisions et de leurs actions. Ils remettent en question leurs valeurs, croyances et opinions personnelles.

Éléments de performance :

- évaluer les conséquences de ses faits et gestes;
- évaluer la démarche et les moyens empruntés;
- reconnaître ses erreurs et apporter les correctifs nécessaires;
- reconnaître ses réussites et les appliquer à d'autres situations;
- justifier les valeurs, croyances et opinions qui fondent son action;
- tenir compte de la rétroaction constructive dans d'autres situations;
- défendre les décisions prises et les actions posées.

12. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

s'adapter à de nouvelles situations et exigences en utilisant ou en mettant à jour ses connaissances et son savoir-faire.

Explication :

L'aptitude à transférer un savoir d'un domaine à un autre est essentielle la vie durant. Les diplômés appliquent avec confiance leur savoir et savoir-faire à toute une gamme de situations nouvelles, y compris à l'apprentissage d'un nouveau savoir-faire.

Éléments de performance :

- évaluer ses aptitudes, ses connaissances et son style personnel d'apprentissage;
- reconnaître les aptitudes et connaissances requises pour faire face à une nouvelle situation;
- transférer les aptitudes et connaissances acquises dans des contextes nouveaux;
- identifier les aptitudes et connaissances qu'il y a lieu d'acquérir pour faire face à une nouvelle situation;
- choisir les stratégies d'apprentissage et de travail les plus appropriées aux situations;
- évaluer sa capacité de s'adapter à de nouvelles situations.

13. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

présenter ses réalisations, ses connaissances et son expérience de manière réaliste, à des fins personnelles et aux fins d'obtenir un emploi.

Explication :

Pour se préparer à faire face à des changements dans leur vie personnelle et professionnelle, les diplômés doivent faire valoir leurs réalisations et leurs capacités. Ils apprécient à leur juste valeur le travail accompli et l'expérience acquise. Ils sont capables de produire un portfolio ou un curriculum vitae attrayant. Enfin, ils présentent avec assurance et intérêt leurs réalisations personnelles.

Éléments de performance :

- faire le sommaire de ses réalisations, de ses connaissances et expériences de manière réaliste;
- choisir les modes de présentation (par exemple, curriculum vitae, portfolio, entrevue) les mieux adaptés à la situation pour présenter ses réalisations, ses connaissances et son expérience;
- évaluer les réactions aux modes de présentation et rectifier si nécessaire.

14. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

communiquer oralement et par écrit en anglais.

Explication :

En Ontario, les Francophones doivent maîtriser la langue anglaise pour communiquer oralement et par écrit tant dans leur vie privée que professionnelle.

Éléments de performance :

- utiliser le vocabulaire approprié à une situation;
- appliquer les règles grammaticales de la langue anglaise;
- reconnaître les occasions propices à l'utilisation de ses connaissances en anglais;
- élaborer des stratégies de lecture et d'écoute;
- produire des documents écrits (par exemple, curriculum vitae, lettres de demande d'emploi);
- communiquer oralement de l'information (par exemple, face à face, conversation téléphonique);
- élaborer et utiliser des stratégies d'auto-correction.

15. *Le diplômé a démontré de façon fiable son aptitude à :*

affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique.

Explication :

Les communautés francophones ontariennes désirent conserver et promouvoir leur héritage culturel et linguistique. Les Francophones des collèges de langue française recherchent la possibilité d'approfondir leur compréhension de cet héritage et d'en apprécier la valeur et l'importance. Les diplômés oeuvrent, tant dans la vie privée qu'en milieu de travail, à l'épanouissement de leur culture, de leur langue et à l'affirmation de leurs droits.

Éléments de performance :

- reconnaître les situations où il est utile de défendre ou de promouvoir son identité culturelle;
- définir ses valeurs personnelles en relation avec la communauté francophone mondiale;
- défendre ses droits en tant que membre d'une communauté francophone;
- identifier les occasions propices à la promotion de la culture et de la langue de la communauté francophone;
- utiliser des stratégies pour faire face à toute situation où ses droits en tant que Francophone ne sont pas respectés.

IV. La formation générale

Tous les diplômés du programme Gestion hôtelière et de restaurant doivent démontrer de façon fiable qu'ils ont atteint les exigences relatives à la formation générale ainsi que celles des normes en formation professionnelle et des aptitudes génériques relatives à l'employabilité.

Les exigences de la formation générale pour les programmes menant au Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ou au Diplôme d'études collégiales de l'Ontario - niveau avancé

Les diplômés participeront à un apprentissage leur permettant d'apprécier au moins une autre discipline en dehors de leur domaine d'études principal et d'élargir leur compréhension de la société et de la culture dans lesquelles ils vivent et travaillent. À cet effet, les apprenants auront généralement pris de trois à cinq cours (ou l'équivalent) conçus selon le cas d'après les possibilités d'apprentissage. Tel apprentissage se déroulerait normalement suivant une combinaison de processus obligatoires et facultatifs.

Les exigences de la formation générale pour les programmes menant au Certificat d'études collégiales de l'Ontario

Chaque collègue pourra définir l'ajout approprié des exigences de la formation générale pour les programmes menant au Certificat d'études collégiale de l'Ontario. Toutefois, il est souhaité que les personnes titulaires d'un certificat participeront à un apprentissage comportant un accroissement de connaissances au-delà de leur domaine d'études principal.

Cette exigence relative à la formation générale représente un élément intégral des normes du programme, en plus des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle et aux aptitudes génériques relatives à l'employabilité.

Les exigences relatives à la formation générale doivent être remplies conformément aux lignes directrices suivantes :

1. la formation générale dans les collèges se doit de traiter de questions et de préoccupations sociales reliées au vécu de l'apprenant. Les cours de formation générale doivent être conçus de telle sorte que l'apprenant puisse appliquer sa compréhension de questions historiques à la réalité d'aujourd'hui;
2. tous les cours de formation générale offerts dans les collèges doivent être conçus en termes de bienfaits pour les apprenants aux plans de l'épanouissement et de l'enrichissement personnels et aux plans civique et professionnel;

3. la mission des collèges ontariens a pour objet, entre autres, de développer et d'appuyer la formation continue. Cet objectif constitue une composante essentielle de la formation générale.

La formation générale dans les collèges communautaires ontariens se veut une expérience d'apprentissage de niveau postsecondaire ayant pour objet de rendre l'apprenant capable de relever les défis de la famille, de la communauté et du monde du travail. Elle doit également permettre aux apprenants d'approfondir des questions de nature universelle et historique et d'en tirer des leçons applicables aux réalités d'aujourd'hui et de demain. Elle tend à favoriser une attitude positive et un engagement à l'endroit de la formation continue. Cette expérience d'apprentissage est dispensée en conformité avec les principes directeurs, les buts et les objectifs généraux de la formation générale.

Les buts et les objectifs généraux

1. L'esthétique

compréhension des notions de beauté, forme et goût et du rôle des arts dans la société.

Objectifs généraux :

- faire preuve de sens critique quant au rôle social des arts;
- reconnaître et apprécier le rôle des arts;
- acquérir le sens de la critique en développant et appliquant une grille d'analyse personnelle.

2. Le citoyen

compréhension de la signification des notions de droits et libertés dans la vie publique et communautaire au Canada.

Objectifs généraux :

- faire preuve de connaissance de la structure et du fonctionnement du gouvernement canadien (les pouvoirs législatifs et judiciaires, la fonction publique), du rôle des élus et des responsabilités des citoyens;
- faire preuve de compréhension des événements importants qui marquent l'histoire canadienne et développer un sens critique éclairé face aux décisions politiques qu'ils entraînent;
- faire preuve de compréhension des questions internationales et de leur impact et reconnaître la place du Canada au sein de la communauté internationale;
- démontrer une compréhension de l'histoire, de son sens ainsi que de l'organisation et du rôle des groupes de bénévoles dans la vie communautaire.

3. La culture

compréhension de la diversité culturelle, sociale, ethnique et linguistique au Canada et dans le monde.

Objectifs généraux :

- acquérir une compréhension du concept d'identité culturelle en faisant des liens entre ses expériences personnelles et l'étude de la culture au sens large;
- acquérir une compréhension de la diversité et de l'interaction des cultures et des sous-cultures dans la société canadienne;
- faire preuve de compréhension à l'endroit de diverses cultures en portant un jugement éclairé sur la façon dont elles tentent de répondre aux questions universelles.

4. La croissance personnelle

prise de conscience de soi, croissance intellectuelle et bien-être physique, compréhension des autres.

Objectifs généraux :

- se fixer des buts conformes à ses valeurs et ses attentes personnelles;
- appliquer sa compréhension de l'être humain et de son développement à sa vie personnelle et à ses rapports avec autrui;
- intégrer le concept de bien-être à son style de vie;
- se définir en tant qu'apprenant et reconnaître son propre style d'apprentissage.

5. Le social

compréhension des rapports entre les personnes et la société.

Objectifs généraux :

- faire preuve d'une connaissance éclairée des institutions et de l'organisation sociale de même que des rapports entre les personnes, les groupes et la société;
- faire preuve de jugement éclairé face aux changements et aux problèmes sociaux et reconnaître l'importance de l'engagement personnel au plan social;
- faire preuve d'un jugement éclairé sur les questions et les problèmes sociaux.

6. La science

compréhension de la contribution et du potentiel de la science dans le développement de la civilisation et des rapports entre les êtres humains.

Objectifs généraux :

- développer une compréhension de l'histoire, de la philosophie, de la contribution, des perspectives et des limites de la science;
- développer une compréhension de la méthode scientifique et de ses applications en mesure quantitative et pour la vérification de lois naturelles.

7. La technologie

compréhension de l'interrelation entre, d'une part, le développement et l'utilisation de la technologie et, d'autre part, la société et l'écosystème.

Objectifs généraux :

- faire le lien entre les connaissances et les applications technologiques et leur impact sur l'environnement physique et biologique;
- adopter des positions éthiques éclairées sur les questions relatives à la place de l'être humain sur la planète.

8. Le monde du travail

compréhension de la signification, de l'histoire et de l'organisation du monde du travail et des défis personnels à relever.

Objectifs généraux :

- adopter des critères à l'égard de l'efficacité, l'efficience, l'éthique et les récompenses qui soient conciliables avec la nature changeante du monde du travail;
- appliquer sa connaissance des institutions, de l'histoire et de l'organisation du travail à son rôle et à ses attitudes dans le monde du travail;
- développer une compréhension de la nature changeante du travail et de l'économie.

ISBN 0-7794-6956-9