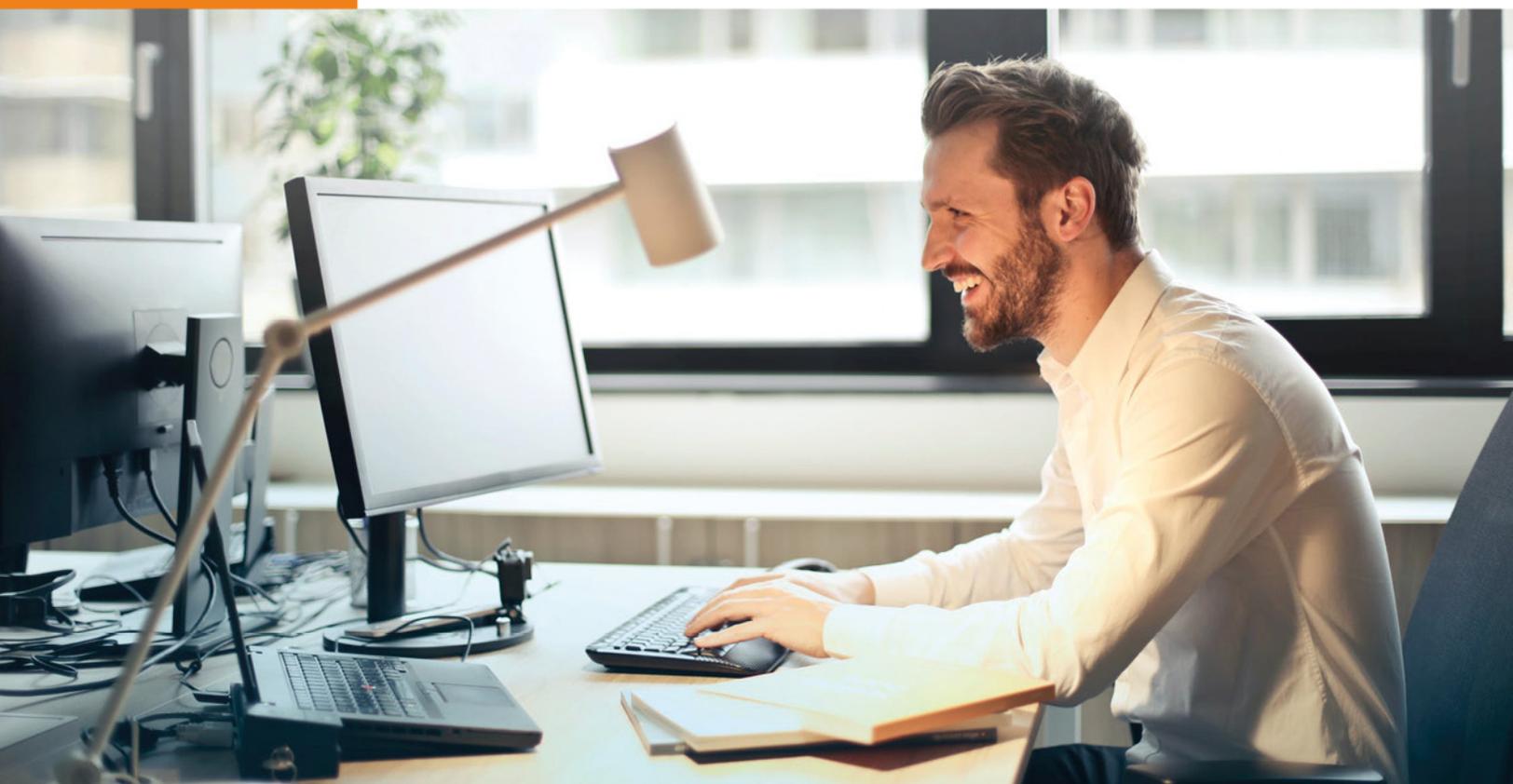


GROUPE
COLLEGIA

RECONNAISSANCE DES ACQUIS
ET DES COMPÉTENCES

COLLÉGIAL
RAC
RECONNAISSANCE
DES ACQUIS ET
DES COMPÉTENCES

GUIDE AUTOÉVALUATION



RECONNAISSANCE **DES ACQUIS ET**
DES COMPÉTENCES

FICHE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nom :	
-------	--

Prénom :	
----------	--

Date de naissance : (aaaa-mm-j)	
------------------------------------	--

Adresse : (numéro, rue, appartement, ville, province, code postal)	

Téléphone résidentiel : (y compris le code régional)	
--	--

Téléphone au travail : (y compris le code régional)	Poste :
--	---------

Téléphone cellulaire : (y compris le code régional)	
--	--

Courrier électronique :	
----------------------------	--

RENSEIGNEMENTS ET CONSIGNES

Qu'est-ce qu'une fiche descriptive?

La fiche descriptive est un outil d'autoévaluation qui vous permet de faire l'inventaire de vos acquis au regard des compétences d'un programme d'études donné et d'entreprendre une démarche de reconnaissance.

La fiche descriptive vous permet :

- de vous situer par rapport aux éléments de la compétence ou du regroupement de compétences;
- de vous préparer à l'entrevue de validation.

De plus, elle permet à la personne responsable de la reconnaissance des acquis et des compétences et aux spécialistes de contenu de préparer l'entrevue de validation prévue dans la démarche de reconnaissance.

Comment remplir une fiche descriptive?

1. Lisez attentivement l'information sur la compétence ou sur le regroupement de compétences.
2. Cochez la case qui correspond le mieux à votre réponse pour chaque phrase de la description de la compétence ou des compétences du regroupement :

J'AI LES ACQUIS		
Oui	En partie	Non

- Oui : Si vous êtes capable d'accomplir ce qui est décrit.
- En partie : Si vous êtes capable d'accomplir une partie de ce qui est décrit.
- Non : Si vous n'êtes pas capable d'accomplir ce qui est décrit.

3. En vous référant à vos expériences personnelles et professionnelles, répondez à la consigne qui suit la description de la compétence ou du regroupement de compétences.

010U : ANALYSER LES FONCTIONS DE TRAVAIL

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur la compétence | Relever les tâches d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme au travail ainsi que les habiletés et attitudes requises pour exercer sa profession.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
010U-1	Relever les principales tâches d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme selon les différents milieux de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010U-2	Reconnaître les habiletés et les attitudes requises dans l'exécution des principales tâches d'une technicienne ou d'un technicien en tourisme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

0110 : SUPERVISER UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION**

Information sur la compétence

Coordonner une équipe de travail (sélection, formation, encadrement et évaluation du rendement). Planifier et organiser l'animation des rencontres de travail et en assurer l'évaluation et le suivi.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir des politiques de l'entreprise, des conventions de travail ou de directives				
0110-1	Pour la sélection des membres d'une équipe de travail : <ul style="list-style-type: none"> appliquer les processus de présélection et de sélection; présenter les tâches et leur contexte d'exécution aux personnes intéressées. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0110-2	Pour la coordination d'une équipe de travail, dans le respect des règles d'éthique professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> déterminer les moyens de formation et d'encadrement de l'équipe de travail; gérer les conflits; évaluer le rendement des membres de l'équipe de travail. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0110-3	Pour la planification de l'animation d'une rencontre d'une équipe de travail : <ul style="list-style-type: none"> choisir des techniques d'animation (ex. : remue-méninge, recherche de consensus, attribution de rôles officiels [ex. : facilitateur, gardien du temps, secrétaire]); évaluer les besoins relatifs à l'organisation de la rencontre (ex. : document, matériel, règles de fonctionnement). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0110-4	Assurer l'évaluation et le suivi de la rencontre de l'équipe de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

0114 : ASSURER LA QUALITÉ DE L'OFFRE TOURISTIQUE**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION****Information sur la
compétence**

En collaboration avec les autres services de l'organisme ou de l'entreprise et sous supervision, élaborer un document présentant une démarche d'assurance qualité qui tient compte de l'expérience client et appliquer les mesures de contrôle de la qualité.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À l'aide de programmes gouvernementaux de certification de la qualité ou d'un programme d'assurance qualité existant				
0114-1	Pour la détermination du parcours client (les occasions dont dispose le client pour évaluer l'organisme ou l'entreprise): <ul style="list-style-type: none"> • identifier les éléments du parcours client (expérience vécue par le client (ex. : site Internet, prise d'appels téléphoniques, courriels, présence physique, accueil, affichage, stationnement, mobilier, équipement); • valider les attentes des clientèles-cible par rapport aux éléments du parcours client; • sélectionner les éléments du parcours client à évaluer; • élaborer un tableau de spécifications résumant la qualité de l'offre (éléments du parcours client) évaluée en fonction des attentes des clientèles-cible. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0114-2	Rédiger un document d'assurance qualité (ex. : guide ou cahier de normes de qualité).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0114-3	Établir l'échéancier d'implantation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0114-4	Pour l'évaluation de la qualité de l'offre : <ul style="list-style-type: none"> • appliquer des mesures de contrôle de la qualité (ex. : questionnaires de satisfaction, veille médiatique, groupes de réflexion). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

0115 : RÉALISER DES OPÉRATIONS FINANCIÈRES**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION****Information sur la
compétence**

Exécuter les opérations financières essentielles (gestion des comptes, réalisation d'un budget, établissement de la tarification, interprétation des états financiers) au fonctionnement d'une organisation (organisme à but non lucratif ou entreprise).

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
0115-1	Pour effectuer les opérations liées à la gestion de comptes : <ul style="list-style-type: none"> • facturer des comptes; • effectuer le suivi des comptes à recevoir et à payer; • procéder au report des transactions quotidiennes. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0115-2	Pour réaliser un budget d'entreprise à l'aide d'un chiffrier électronique : <ul style="list-style-type: none"> • ventiler les revenus et les dépenses par poste budgétaire; • établir un seuil de rentabilité; • créer un état des résultats; 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010Y-2 ¹	<ul style="list-style-type: none"> • utiliser les fonctionnalités de base (ex. : format des nombres, formules, adresse relative ou absolue, fonctions [somme, moyenne, pourcentage]) du chiffrier électronique. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0115-3	Pour établir la tarification d'un produit ou d'un service : <ul style="list-style-type: none"> • déterminer les prix brut et net; • fixer les prix de vente. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0115-4	Interpréter les données des états financiers d'une organisation (organisme à but non lucratif ou entreprise).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ La compétence 010Y – Réaliser des opérations administratives comporte deux éléments. L'élément 010Y-1 est intégré au regroupement A : Service à la clientèle en français et en langue seconde.

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

0116 : EFFECTUER DES TRANSACTIONS COMMERCIALES**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION**

Information sur la compétence | Appliquer le processus de vente d'un produit ou d'un service, à partir de la collecte d'information jusqu'au service après-vente.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir de la législation en vigueur, des politiques et procédures de l'entreprise ainsi que de différents outils promotionnels				
0116-1	Pour le traitement de l'information relative aux clients : <ul style="list-style-type: none"> • utiliser des techniques de prospection pour repérer les clients en fonction du produit ou du service offert; • consigner l'information essentielle sur les clients (ex. : coordonnées, profil, suivis de discussions); • établir le volume de ventes potentiel. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0116-2	Élaborer un cartable de vente (liste de produits ou de services offerts) et un argumentaire de vente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0116-3	Pour la réalisation de l'acte de vente d'un produit ou d'un service à partir de l'argumentaire élaboré : <ul style="list-style-type: none"> • présenter le produit ou le service; • négocier un contrat ou une entente; • clore la transaction. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0116-4	Assurer le suivi de la transaction (rédaction d'un rapport de vente et choix des actions de représentation et de fidélisation).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

0117 : EXPLOITER DIVERS MOYENS EN MATIÈRE D'INFORMATION, DE RELATIONS PUBLIQUES ET DE PUBLICITÉ

**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION**

Information sur la compétence

Analyser les besoins de communication de l'organisme ou de l'entreprise et réaliser des outils publicitaires et un projet d'édition (maquette) à l'aide d'outils de graphisme et d'édition (ex. : suite Adobe [Illustrator, Photoshop], Canva, Publisher, Word).

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir d'information sur la clientèle				
0117-1	Déterminer les besoins et les objectifs de communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0117-2	Déterminer le moyen de communication à retenir (conférence de presse ou voyage de familiarisation) en tenant compte du budget disponible ainsi que, des besoins et des objectifs de communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0117-3	Organiser une conférence de presse ou un voyage de familiarisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0117-4	Réaliser la maquette d'un outil d'information ou de relations publiques (ex. : dépliant, pochette, brochure).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0117-5	Choisir un placement média en fonction d'un marché cible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0117-6	Créer une annonce publicitaire pour la presse électronique ou écrite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

011J : COORDONNER UN ÉVÉNEMENT TOURISTIQUE**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION****Information sur la
compétence**

Sous la supervision d'un comité organisateur, planifier la gestion d'un événement touristique (ex. : spectacle, congrès, réunion, colloque, lancement de produits) et coordonner les opérations nécessaires à sa réalisation.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir de la législation en vigueur et des normes relatives à la sécurité				
011J-1	Pour la planification de la gestion d'un événement touristique : <ul style="list-style-type: none"> • évaluer la faisabilité de l'événement en fonction des ressources disponibles (humaines, matérielles et financières); • définir les rôles et les tâches de chacun; • déterminer les outils de travail nécessaires à la préparation de l'événement (échéancier, protocoles d'entente et outils de suivi budgétaire); • rechercher des commanditaires. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011J-2	Coordonner les opérations (gestion des communications internes et externes, des relations interpersonnelles, des plaintes, des imprévus et de la sécurité) en fonction des objectifs établis, des ressources disponibles et du budget alloué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011J-3	Assurer la qualité des opérations (gestion des communications internes et externes, des plaintes, des imprévus et de la sécurité).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011J-4	Choisir des moyens et des actions de suivi de l'événement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

011K : ANALYSER LE POTENTIEL DE DESTINATIONS TOURISTIQUES À L'ÉTRANGER**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION****Information sur la
compétence**

Sous supervision, analyser et présenter de l'information touristique sur une destination étrangère dans le but de montrer son potentiel.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
Pour des entreprises de voyagistes et à l'aide de différents outils (ex. : cartes géographiques, guides, brochures) ainsi que de moyens de communication				
011K-1	Pour l'analyse de l'environnement du lieu de la destination : <ul style="list-style-type: none"> • évaluer l'environnement économique et géopolitique; • décrire l'histoire générale de la destination (ex. : dates charnières, éléments clés); • déterminer les variations climatiques selon les saisons; • évaluer les services sanitaires et les mesures d'hygiène de la destination. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011K-2	Évaluer les moyens d'accès à la destination et les documents légaux nécessaires (ex. : permis de travail, visa, passeport).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011K-3	Inventorier les services offerts (ex. : hébergement, restauration, transport, divertissements, loisirs) sur le lieu de la destination.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

011L : EXPLOITER DES DONNÉES TIRÉES DE SYSTÈMES DE RÉSERVATION INTÉGRÉS**FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION****Information sur la
compétence**

À partir d'un système de réservation intégré, sous supervision, et pour une entreprise de voyagistes, effectuer des réservations, préparer des documents de voyage et assurer le suivi du dossier.

Description de la compétence		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir des politiques des entreprises de voyagistes et de celles des fournisseurs, et en collaboration avec les autres services				
011L-1	Effectuer des réservations à l'aide d'un système de réservation intégré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011L-2	Assurer la préparation et la transmission des documents relatifs au voyage du client (billets, bons d'échange [vouchers], listes de passagers, garanties, inventaire des produits ou des services offerts, itinéraire final).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011L-3	Assurer le suivi du dossier auprès des clients, des agences de voyages et des fournisseurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre la compétence.

REGROUPEMENT A : SERVICE À LA CLIENTÈLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE SECONDE
010V : ÉTABLIR DES RELATIONS PROFESSIONNELLES EN TOURISME
0111 : TRAITER DES AFFAIRES EN LANGUE SECONDE

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur le regroupement de compétences | En français et en langue seconde, dans un contexte de service à la clientèle, communiquer et interagir oralement et par écrit avec divers intervenants (clients, fournisseurs, collègues) et intervenir dans des situations conflictuelles.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À l'aide de moyens de communication (par téléphone, par courriel, en personne ou en groupe)				
010V-1 0111-1	Pour accueillir la clientèle touristique : <ul style="list-style-type: none"> déterminer des besoins de la clientèle; transmettre de l'information; établir des liens entre les messages verbaux et les messages non verbaux. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010V-2 0111-2	Pour interagir avec différents intervenants (ex. : clients, fournisseurs, collègues) dans un milieu de travail : <ul style="list-style-type: none"> utiliser le langage des affaires; appliquer les techniques d'une communication téléphonique (ex. : accueil, langage utilisé, écoute, reformulation). 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010V-3	Pour intervenir dans des situations conflictuelles en respectant ses limites d'intervention (en français seulement) : <ul style="list-style-type: none"> déterminer les sources de conflits; évaluer la pertinence de référer la personne à un supérieur. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

010Y-1 ² 0111-3	Rédiger de la correspondance administrative (ex. : courriel professionnel, lettre, note de service) en utilisant les fonctionnalités de base d'un logiciel de traitement de texte (ex. : police et taille de caractères, marges, soulignement, gras, puces).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

² La compétence 010Y – *Réaliser des opérations administratives* comporte deux éléments. L'élément 010Y-2 est intégré à la compétence 0115 : *Réaliser des opérations financières*.

REGROUPEMENT B : ANALYSE ET COMMUNICATION DU POTENTIEL D'UNE RÉGION TOURISTIQUE**010W : DISPENSER DE L'INFORMATION TOURISTIQUE À CARACTÈRE RÉGIONAL ET NATIONAL****010X : ANALYSER LE POTENTIEL TOURISTIQUE DES RÉGIONS DU MONDE****0119 : IDENTIFIER LES TENDANCES DU TOURISME INTERNATIONAL****FICHE DESCRIPTIVE****AUTOÉVALUATION****Information sur le regroupement de compétences**

Traiter et communiquer de l'information à caractère touristique sur une région du monde, reconnaître les changements et les tendances sur le plan international susceptibles d'influencer les entreprises touristiques et en évaluer les répercussions.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
Dans un contexte régional, national ou international et à partir de documentation variée (ex. : cartes géographiques, livres, guides touristiques, sites Web)				
010X-1 010W-1	Répertorier de l'information à caractère touristique sur une région concernant : <ul style="list-style-type: none"> son contexte historique, géographique et culturel; ses points d'intérêt; les caractéristiques de sa clientèle touristique; ses éléments clés d'actualité; la législation applicable. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0119-1	Reconnaître les changements sociaux majeurs en tenant compte de l'évolution des valeurs et du style de vie des populations.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010X-2	Analyser l'information à caractère touristique répertoriée (points forts et points faibles).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010W-2	Pour communiquer l'information analysée (ex. : présentations orales, brochures, documents, dépliants, blogues) : <ul style="list-style-type: none"> trier l'information à diffuser; vulgariser l'information en tenant compte de la clientèle visée. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0119-2	Reconnaître les tendances en matière de consommation et de commercialisation (ex. : marketing, publicité, vente) en tenant compte de l'évolution technologique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

0119-3	Établir des liens entre les changements sociaux et les tendances en matière de consommation et de commercialisation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0119-4	Évaluer les répercussions de ces changements sur la clientèle touristique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

REGROUPEMENT C : ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE MARKETING
010Z : EFFECTUER DES RECHERCHES À CARACTÈRE TOURISTIQUE
0112 : ÉTABLIR DES LIENS ENTRE LA DEMANDE ET L'OFFRE EN TOURISME
0113 : UTILISER DES STRATÉGIES DE MARKETING TOURISTIQUE

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur le regroupement de compétences | Sous supervision, élaborer une stratégie marketing en fonction d'une clientèle donnée ou d'un marché cible. Élaborer et utiliser des outils de recherche (ex. : sondage, questionnaire, fiche d'observation) permettant d'alimenter cette stratégie et rédiger un plan marketing.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À l'aide de documentation, de banques de données, de matériel informatique et d'objectifs généraux de l'organisme ou de l'entreprise				
010Z-1	Déterminer les objectifs de recherche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010Z-2	Élaborer des outils de recherche (ex. : sondage, questionnaire, fiche d'observation) pour collecter des données sur la demande (clientèle).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010Z-3	Utiliser les outils de recherche dans le respect des règles d'éthique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0112-1 010Z-4	Analyser l'étendue de l'offre (produit ou service et réseau de distribution) et la spécificité de la demande (clientèle).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0113-1	Déterminer les objectifs de marketing de l'organisme ou de l'entreprise en tenant compte de l'analyse de l'offre et de la demande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0113-2	Rédiger un plan marketing incluant : <ul style="list-style-type: none"> • une évaluation de l'environnement de l'organisme ou de l'entreprise (ex. : environnement politique, économique, social, technologique, environnemental ou légal); • les stratégies de prix; • les stratégies de distribution; • les stratégies de communication; • une description de la clientèle visée. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0112-2	Cerner les occasions d'affaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

REGROUPEMENT D : ANIMATION ET GUIDAGE DE GROUPES DE TOURISTES
011A : SE SITUER PAR RAPPORT AUX DIFFÉRENCES CULTURELLES
011C : ANIMER DES GROUPES DE TOURISTES
011D : GUIDER DES GROUPES DE TOURISTES

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur le regroupement de compétences

Préparer et animer une sortie guidée adaptée aux besoins et aux différences culturelles d'une clientèle. Évaluer cette activité et en assurer le suivi.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
Dans une situation courante de guidage telle que l'accompagnement d'un groupe, l'interprétation d'un site, un circuit ou une visite guidée				
Pour la planification d'une activité d'animation lors de la sortie guidée				
011C-1 011A-1	Préparer un plan d'animation adapté aux besoins et aux différences culturelles (ex. : langue, religion, valeurs, comportements adoptés en voyage) de la clientèle et présentant :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011C-2	• les ressources nécessaires (ex. : moyens de transport, matériel audio-vidéo, jeux, images) et les coûts liés à l'activité;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011C-3	• un scénario d'animation;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011C-4	• une méthode d'évaluation de l'animation de l'activité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la réalisation de la sortie guidée				
011D-1	Vérifier l'itinéraire et le matériel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011D-2	Effectuer la confirmation des services requis auprès des fournisseurs en fonction du temps imparti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011D-3	Communiquer de l'information à la clientèle (déroulement de la visite, itinéraire, règles de sécurité, contenu des prestations).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011D-4	Gérer des situations difficiles (ex. : problèmes de santé ou décès, retards, vols, premiers soins).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011A-2	Évaluer ses limites d'intervention en fonction des relations entre l'organisme ou l'entreprise qui offre le produit ou le service et le visiteur (clientèle).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour la réalisation de l'activité d'animation lors de la sortie guidée				
011C-5 011A-3	Utiliser des techniques de communication (ex. : interaction avec l'auditoire, écoute, niveau de langage utilisé, propos adapté) et d'animation (ex. : déguisements, analogies, comparaisons, jeux, utilisation d'objets, interprétation) adaptées aux caractéristiques de la clientèle et au contexte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

REGROUPEMENT E : GESTION D'UN SERVICE D'ACCUEIL TOURISTIQUE
011E : ADAPTER DES AMÉNAGEMENTS EN FONCTION D'UN ACCUEIL TOURISTIQUE
011F : EXPLOITER UN SERVICE D'ACCUEIL TOURISTIQUE

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur le regroupement de compétences

Sous supervision, évaluer le potentiel d'un lieu d'accueil touristique³ et l'adapter en fonction des besoins de la clientèle. Développer des outils de travail propres à l'exploitation de ce lieu d'accueil, gérer les ressources matérielles nécessaires et assurer la qualité des services offerts.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir des politiques de l'entreprise, des conventions de travail, de directives ainsi des lois et des règlements en vigueur et à l'aide de plans ou de devis et de matériel informatique				
011E-1	Pour évaluer le potentiel d'un lieu d'accueil : <ul style="list-style-type: none"> • valider le flot de circulation; • reconnaître les forces et les faiblesses du lieu d'accueil. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011E-2	Déterminer les installations nécessaires (équipement, matériel, décor) au lieu d'accueil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011E-3	Produire un plan d'aménagement en tenant compte de l'espace physique et des contraintes environnementales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011E-4	Évaluer la faisabilité du projet d'aménagement (fournisseurs, échéancier et coûts).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011E-5	Assurer le suivi du projet d'aménagement (supervision des phases de réalisation, modes de contrôle, réajustements et inauguration).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011F-1	Développer des outils de travail propres à l'exploitation de l'aménagement touristique (politiques et procédures, matériel de formation, fiches d'observation et grilles statistiques).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

³ Lieu d'accueil touristique : tout endroit comportant un espace permettant l'accueil de visiteurs ou de touristes. Des hôtels, des attractions touristiques, des bureaux et des événements peuvent être qualifiés de lieux d'accueil.

011F-2	Évaluer la qualité des services offerts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011F-3	Assurer la gestion des inventaires (quantités nécessaires, calendrier de livraison, matériel requis).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

REGROUPEMENT F : GESTION DE PROJET**011G : DÉVELOPPER DES PROJETS TOURISTIQUES****011H : COMMERCIALISER DES PRODUITS ET DES SERVICES TOURISTIQUES****FICHE DESCRIPTIVE****AUTOÉVALUATION****Information sur le regroupement de compétences**

Sous supervision, participer au développement d'un projet touristique (conception ou amélioration d'un produit ou d'un service touristique et commercialisation) en planifiant les actions nécessaires à la réalisation et au suivi de ce projet.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À partir des objectifs de l'entreprise, de la législation en vigueur, de plans marketing et de plans de développement				
011G-1	Déterminer les objectifs du projet de développement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011H-1	Déterminer les marchés cibles en tenant compte des tendances actuelles et de celles à venir (ex. : produits écoresponsables, projets de compensation de gaz à effet de serre, population vieillissante, mariages célébrés dans le Sud, surtourisme, flux du tourisme).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011G-2	Évaluer les forces et les faiblesses du produit, du service ou de l'espace touristique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011G-3 011H-2	Effectuer la conception ou l'amélioration du produit, du service ou de l'espace touristique en fonction de la clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011G-4	Choisir les fournisseurs ou les partenaires nécessaires au projet de développement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011G-5	Planifier l'aménagement de l'espace touristique en fonction de l'équipement nécessaire ainsi que des lois et des règlements en vigueur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011G-6	Pour planifier les actions nécessaires à la réalisation du projet de développement :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• ventiler les opérations et les ressources requises (humaines, matérielles et financières);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• évaluer le seuil de rentabilité;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• établir un échéancier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour la commercialisation du produit ou du service				
011H-3	Proposer des actions en fonction des marchés cibles déterminés : <ul style="list-style-type: none"> • en établissant les objectifs de marketing; • en déterminant les canaux de vente et de distribution; • en choisissant des supports de vente (ex. : kiosque, vente en ligne, dépliant, brochure); • en rédigeant un plan de vente. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011G-7 011H-4	Assurer le contrôle et le suivi du projet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

REGROUPEMENT G : CRÉATION OU MODIFICATION ET COMMERCIALISATION DE PRODUITS OU DE SERVICES DE VOYAGISTES
011M : CRÉER ET MODIFIER DES FORFAITS
011N : PROMOUVOIR LES PRODUITS ET LES SERVICES DE VOYAGISTES

FICHE DESCRIPTIVE
AUTOÉVALUATION

Information sur le regroupement de compétences | Sous supervision, créer ou modifier un forfait à partir de l'analyse de la demande jusqu'à la présentation du devis au client et en faire la promotion auprès de voyageurs.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
À l'aide de manuels, d'ouvrages spécialisés, de guides touristiques, de lois, de règlements et de tables de conversion, pour le service d'un voyageur et un forfait existant ou un nouveau forfait				
Pour la création ou la modification d'un forfait				
011M-1	Cerner la demande et l'offre concurrentielle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011M-2	Déterminer les composantes (ex. : transport, hébergement, activités, restauration) du forfait et les fournisseurs potentiels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011M-3	Comparer le forfait avec les produits ou services touristiques existants.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011M-4	Déterminer un itinéraire à l'aide des composantes du forfait.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011M-5	Analyser les ratios coûts-bénéfices pour chaque segment du forfait.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011M-6	Produire le devis destiné aux fournisseurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour la promotion d'un forfait				
011N-1	Participer à l'élaboration d'outils promotionnels :			
	• en déterminant les objectifs promotionnels;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• en déterminant les moyens promotionnels (ex. : participation à un salon, présentation publique, distribution lors d'un événement ou dans un bureau touristique) permettant d'atteindre les objectifs fixés;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• en rédigeant un appel d'offres.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

011N-2	Pour l'organisation d'une présentation publique : <ul style="list-style-type: none">• déterminer les objectifs et la clientèle;• estimer les coûts des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires;• rédiger un scénario de présentation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.

REGROUPEMENT H : COMMUNICATION ET INTERACTION AVEC LA CLIENTÈLE DANS UNE TROISIÈME LANGUE

0118 : COMMUNIQUER DANS UNE TROISIÈME LANGUE

011B : INTERAGIR AVEC LA CLIENTÈLE DANS UNE TROISIÈME LANGUE

FICHE DESCRIPTIVE

AUTOÉVALUATION

Information sur le regroupement de compétences

Communiquer et interagir dans un contexte de service à la clientèle et dans une troisième langue.

Description du regroupement de compétences		J'AI LES ACQUIS		
		Oui	En partie	Non
Dans le cadre d'échanges de personne à personne ou de groupe				
0118-1	Entretenir une conversation simple sur un sujet familier dans le cadre d'échanges de personne à personne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011B-1	Pour l'accueil de la clientèle touristique : <ul style="list-style-type: none"> • utiliser des formules de salutation; • reformuler les besoins exprimés; • transmettre de l'information. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
0118-2	Saisir le sens général d'un texte (ex. : lettre, compte rendu, dépliant, communiqué).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
011B-2	Interpréter un texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Décrivez une situation concrète et précise où vous avez dû mettre en œuvre les compétences du regroupement.
