



---

# Normes pour le programme Hôtellerie

*Ces normes approuvées par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, mènent à l'obtention d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario pour le programme postsecondaire Hôtellerie (code MFCU 53200) offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.*

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités  
Janvier 2015

## 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 de programmes et pour la mise en œuvre de ce programme.
2. Un établissement d'enseignement ou une école peut reproduire ces 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 « Droit d'auteur © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014 », 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 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 programmes

Unité des normes relatives aux programmes et de l'évaluation

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Courriel : [psu@ontario.ca](mailto:psu@ontario.ca)

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

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.ontario.ca/fr/education-et-formation/colleges-en-ontario>

Cette publication est disponible sur [le site Web du ministère.](#)

*This publication is available on the [Ministry's Website.](#)*

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

ISBN 978-1-4606-5046-2 (PDF)

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 l'élaboration des normes de ce programme. Le ministère aimerait tout particulièrement souligner le rôle important :

- de toutes les personnes et organisations qui ont participé à la consultation provinciale ;
- des coordonnateurs du programme Techniques de l'industrie hôtelière (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario) pour leur contribution à ce projet ainsi que les personnes chargées du projet de l'élaboration des normes soit Camilla Wheeler de George Brown Collège et Louise Campagna de La Cité collégiale;
- des personnes et des organismes qui ont participé aux sessions d'élaboration ou de révision et d'adaptation des normes en langue française ;
- des membres des comités consultatifs de programme pour leur contribution et leur appui.

# Table des matières

<b>I. Introduction .....</b>	<b>1</b>
L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux .....	1
Les normes .....	1
Les normes de programme .....	2
Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....	2
L'élaboration des normes de programme.....	2
La mise à jour des normes.....	3
La spécificité francophone .....	3
<b>II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....</b>	<b>4</b>
Préambule.....	4
Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....	8
<b>Glossaire.....</b>	<b>20</b>
<b>III. Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.....</b>	<b>21</b>
Contexte.....	21
Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.....	21
Application et Mise en œuvre.....	22
<b>IV. La formation générale .....</b>	<b>25</b>
Exigences .....	25
But.....	25
Thèmes .....	26

# I. Introduction

*Ce document présente les normes du programme postsecondaire Hôtellerie 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.*

## 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 personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme acquièrent la faculté de s'adapter et continuent à apprendre, et de justifier auprès du public la qualité et la pertinence des programmes collégiaux.

L'unité des normes relatives aux programmes et de l'évaluation du ministère de la Formation et des Collèges et Universités a le mandat d'élaborer, de réviser et d'approuver les normes des programmes postsecondaires pour l'ensemble des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

## Les 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** ;
- les résultats d'apprentissage **relatifs à l'employabilité** ;
- les exigences de la **formation générale**.

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

Chaque collège d'arts appliqués et de technologie qui offre 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 et aux 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 vus comme un tout. Ils décrivent les éléments du rendement qui démontrent que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme du programme ont réalisé un apprentissage significatif, et que ceci a été vérifié.

Les normes assurent des résultats comparables pour les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme d'un programme, tout en permettant aux collègues de prendre des décisions sur l'organisation et les modes de prestation du programme.

## Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Les **résultats d'apprentissage** représentent les connaissances, les aptitudes et les attitudes que l'apprenant doit démontrer pour avoir droit au certificat ou 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 en fonction des éléments de performance.

## L'élaboration des normes de programme

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 des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité. Cette combinaison devrait assurer que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme possèdent les aptitudes requises pour réussir leur vie professionnelle et personnelle.

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

## La mise à jour 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 du programme Techniques de l'industrie hôtelière (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario). Pour vous assurer que cette version des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le [ministère de la Formation et des Collèges et Universités](#).

## La spécificité francophone

De façon générale, les normes d'un programme de langue française sont similaires à celles d'un programme offert en anglais. Par contre, la révision des normes de 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 relatifs à l'employabilité, l'un dans le domaine des communications et l'autre dans le domaine des relations interpersonnelles.

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 personnes titulaires d'un diplôme du programme Hôtellerie doivent démontrer qu'elles ont atteint en matière de formation professionnelle les neuf (9) résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, et satisfaire aux exigences de la formation générale.*

### Préambule

Les diplômés des programmes reliés au domaine de l'hôtellerie sont appelés à travailler dans des environnements fort variés, notamment dans des entreprises offrant des services d'hébergement, de restauration, ou encore organisant des activités récréatives, des réunions et des événements. L'objectif principal du secteur de l'hôtellerie est le service à la clientèle. Bien que les diplômés des programmes d'hôtellerie poursuivent généralement des carrières dans des hôtels, des restaurants, des centres de villégiature ou autres entreprises semblables, des facteurs extérieurs tels que les changements démographiques et technologiques, l'influence des réseaux sociaux, la croissance du tourisme expérientiel et des marchés à créneaux, peuvent ouvrir la voie vers de nouveaux débouchés. Les attitudes et les compétences dont font preuve les diplômés des programmes d'hôtellerie sont facilement transférables à la prestation et à la vente de services ou de produits dans d'autres milieux et rôles, tant dans le secteur privé que public. Les programmes d'hôtellerie permettent aux diplômés d'acquérir l'attitude et les compétences nécessaires pour occuper des rôles dans un milieu de travail et une industrie où le service à la clientèle est primordial. Ils sont notamment capables d'adopter une attitude positive, d'observer le décorum professionnel, de s'adapter aux besoins particuliers d'une clientèle diversifiée, de travailler en équipe et d'offrir des services aux clients en anticipant leurs attentes et les normes de l'industrie, et en les satisfaisant ou même en les surpassant.

La capacité de vendre et de promouvoir des produits et des services d'hôtellerie est aussi une fonction essentielle de leur travail, et les diplômés sont capables d'utiliser des concepts de marketing, des stratégies et des techniques de vente, des réseaux sociaux et d'autres outils, ainsi que leur connaissance des caractéristiques et des avantages des produits et des services offerts. Les diplômés du programme sont aussi capables de contribuer à l'exploitation et à la gestion efficaces de diverses entreprises dans le secteur de l'hôtellerie en appliquant des compétences financières et comptables de base, ainsi que des principes d'affaires et de gestion des risques adaptés au modèle de revenus ou d'affaires. En outre, comme les exploitations hôtelières peuvent être hautement normalisées et réglementées, les diplômés du programme travaillent conformément aux normes, aux politiques et aux processus pertinents de l'industrie, des organisations et des milieux de travail. Il s'agit notamment des règlements sur la protection de la vie privée, l'accessibilité, la sécurité, la sûreté et la santé, de codes d'éthique, et de l'application des principes de responsabilité sociale d'entreprise visant à

minimiser les incidences négatives et à optimiser les avantages sociaux, environnementaux et économiques. La capacité d'établir et d'entretenir des relations avec les intervenants, à l'interne et à l'externe, est une autre compétence que les diplômés utilisent dans des postes de premier échelon dans l'hôtellerie.

Les technologies employées peuvent varier grandement selon le secteur de l'industrie hôtelière. Les diplômés du programme sont capables d'utiliser des technologies appropriées pour améliorer les services et les exploitations hôtelières et s'adapter efficacement à divers systèmes d'information et plateformes technologiques propres aux spécialisations de l'industrie (p. ex., systèmes de réservation, technologies de point de vente, systèmes de gestion des propriétés, systèmes d'inventaire, logiciel de gestion des relations avec la clientèle, etc.).

Enfin, les diplômés des programmes d'hôtellerie possèdent une connaissance des tendances et des enjeux locaux et mondiaux ayant une incidence sur le tourisme. Ils sont au fait de l'interdépendance et des rôles et relations des divers participants dans la prestation de services et produits d'hébergement, de restauration, de loisirs et divertissements, de voyage et de transport. Cette connaissance globale facilite les décisions d'affaires en hôtellerie et aide à orienter le perfectionnement professionnel et le développement personnel des diplômés.

Note de fin de texte :

Le Conseil ontarien pour l'articulation et le transfert tient à jour le portail Web sur le transfert des crédits d'études postsecondaires ONTransfert à [https://www.ontransfer.ca/index\\_fr.php](https://www.ontransfer.ca/index_fr.php)

# Sommaire des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

## Hôtellerie (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario)

*La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

- 1. Participer à une culture de service à la clientèle propre à l'industrie hôtelière et au milieu de travail en adoptant une attitude positive, en observant le décorum professionnel, en répondant aux besoins particuliers d'une clientèle diversifiée et en contribuant en tant que membre d'une équipe.**
- 2. Offrir des services aux clients et leur proposer des solutions qui prévoient, satisfont ou surpassent leurs attentes personnelles, ainsi que les attentes, les normes et les objectifs organisationnels.**
- 3. Utiliser des concepts de marketing, des études de marché, des réseaux sociaux, des stratégies de gestion des ventes et des revenus, des habiletés en matière de gestion des relations et sa connaissance des produits pour vendre et promouvoir l'expérience client, et les services et produits d'hôtellerie\*.**
- 4. Appliquer des modèles de revenus et d'affaires, ainsi que des compétences de base en comptabilité, établissement de budget, finance et administration pour soutenir l'exploitation et la gestion efficaces de diverses organisations offrant des services et des produits d'hôtellerie\*.**
- 5. Se conformer aux systèmes, processus, politiques, normes, obligations juridiques et règlements pertinents des organisations et des milieux de travail, et appliquer des principes de gestion des risques, afin de favoriser et de maintenir l'efficacité, la sûreté, la sécurité, l'accessibilité, et la salubrité des exploitations hôtelières et de restaurant.**
- 6. Utiliser des technologies appropriées pour améliorer la qualité et la livraison des services, des produits et de l'expérience client s'y rattachant, et pour mesurer l'efficacité des exploitations hôtelières.**
- 7. Rester au fait des tendances et des enjeux propres à l'hôtellerie\*, ainsi qu'aux relations d'interdépendance dans l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique\*, afin d'améliorer sa performance au travail et d'orienter son perfectionnement professionnel.**

- 8. Recourir à des outils et des compétences en leadership, travail d'équipe, gestion des relations et gestion des conflits, ainsi que faire appel à ses connaissances du comportement organisationnel, des relations de travail, des normes d'emploi et des droits de la personne afin de contribuer à un environnement de travail positif.**
- 9. Répondre aux enjeux et dilemmes survenant lors de la prestation des services et produits d'hôtellerie\* et de l'expérience client, en faisant preuve d'un comportement éthique et en utilisant et promouvant les meilleures pratiques de responsabilité sociale d'entreprise et de développement durable.**

*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 glossaire

## Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

1. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**participer à une culture de service à la clientèle propre à l'industrie hôtelière et au milieu de travail en adoptant une attitude positive, en observant le décorum professionnel, en répondant aux besoins particuliers d'une clientèle diversifiée et en contribuant en tant que membre d'une équipe.**

### Éléments de performance

- faire preuve d'empressement, d'enthousiasme et de plaisir en servant autrui;
- traiter autrui avec courtoisie, respect et empathie;
- exécuter les tâches individuelles attribuées, de manière efficace et sans délai;
- être ponctuel, fiable et rester calme dans les situations stressantes, et donner l'exemple par son comportement professionnel;
- reconnaître que la conduite privée et la présence en ligne peuvent avoir une incidence sur la vie au travail et se réfléchir sur l'image ou la marque organisationnelle;
- utiliser le registre, l'étiquette, le ton, le style et le format appropriés, ou le langage corporel approprié pour communiquer en personne, au téléphone, dans les courriels et les communications en ligne avec les clients, les collègues et autres intervenants de l'industrie, et ce en français et en anglais;
- employer la terminologie de base de la profession et de l'industrie telle qu'appropriée dans les communications avec les clients, les collègues et les superviseurs;
- respecter les normes et les politiques du milieu du travail et de l'industrie visant l'hygiène et l'apparence des employés, le service à la clientèle et l'image de la marque;
- promouvoir l'équité et l'inclusion et faire preuve de respect pour la diversité dans toutes les interactions avec la clientèle et les collègues;
- adapter le style de communication aux besoins des personnes ayant un handicap et veiller à répondre à leurs besoins particuliers;
- participer, en tant que membre des équipes de service à la clientèle, en promouvant la collaboration, en exécutant des tâches et en rehaussant l'expérience des clients;
- se conformer aux exigences des lois et des règlements sur l'accessibilité en matière de service à la clientèle, notamment, mais sans s'y limiter, la *Loi de 2004 sur l'accessibilité pour les personnes*.

2. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Offrir des services aux clients et leur proposer des solutions qui prévoient, satisfont ou surpassent leurs attentes personnelles, ainsi que les attentes, les normes et les objectifs organisationnels.**

### **Éléments de performance**

- se conformer aux politiques organisationnelles et aux normes professionnelles visant le service à la clientèle et l'image de marque;
- établir et entretenir de bonnes relations avec les clients et utiliser des aptitudes d'écoute active pour découvrir leurs besoins, désirs et attentes;
- intervenir de façon opportune et positive et adapter les priorités pour répondre aux demandes et aux besoins des clients;
- être conscient des possibilités d'améliorer l'expérience des clients en identifiant leurs désirs et besoins uniques, et en y répondant ou en les surpassant;
- appliquer des compétences de résolution de conflits, faire preuve d'ingéniosité, de tact et de diplomatie, et offrir des solutions pour traiter les plaintes ou les problèmes dans le cadre du service à la clientèle;
- demander de l'aide lorsque cela est nécessaire et trouver des renseignements pour répondre aux questions et aux problèmes des clients en prévision des enjeux ou des problèmes pouvant survenir;
- traiter de manière exacte, courtoise et en temps opportun toutes les formes de paiement des clients (p. ex., espèces, devises étrangères, chèques, chèques de voyage, cartes de crédit et de débit, traites bancaires, etc.);
- employer les connaissances et les compétences techniques appropriées pour rencontrer ou surpasser les attentes de la clientèle en matière de solutions et de services (p.ex., lors des réservations, du service d'entretien des chambres, du service des aliments et boissons, etc.);
- avoir recours à des stratégies de récupération de la clientèle suite au mécontentement des clients afin de gagner leur fidélité;
- se conformer aux exigences des lois et des règlements sur l'accessibilité en matière de service à la clientèle, notamment, mais sans s'y limiter, la Loi de 2004 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- rester au fait des tendances en service à la clientèle et des meilleures pratiques des concurrents afin d'anticiper les attentes, les normes et les objectifs de l'organisation.

3. La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à

**Utiliser des concepts de marketing, des études de marché, des réseaux sociaux, des stratégies de gestion des ventes et des revenus, des habiletés en matière de gestion des relations et sa connaissance des produits pour vendre et promouvoir l'expérience client, et les services et produits d'hôtellerie\*.**

### **Éléments de performance**

- obtenir la participation des clients et utiliser des aptitudes d'écoute active pour évaluer leurs motivations, besoins, désirs, intérêts, attentes et capacité à payer des produits d'hôtellerie\*, des services et des expériences clients;
- identifier et respecter les exigences de tous les clients, selon leur culture, leur sexe et le groupe socio-économique auquel ils appartiennent, ainsi que des clients ayant des besoins particuliers, notamment des problèmes d'accessibilité et d'emploi de dispositifs médicaux;
- utiliser les réseaux sociaux et des compétences et des outils de gestion des relations pour établir et entretenir la fidélité à la marque et les relations à l'interne et à l'externe;
- expliquer les avantages et les inconvénients de divers médias pour les besoins du marketing et de la promotion;
- expliquer les buts et les concepts clés du marketing des services ainsi que les éléments et la mise en œuvre d'un plan de marketing;
- communiquer des renseignements sur les produits d'hôtellerie\*, leurs avantages et leurs caractéristiques, qui soient à la fois actuels, exacts et pertinents en ce qui concerne les besoins, désirs, attentes, capacités ou budgets du client;
- expliquer les caractéristiques et avantages des programmes de fidélisation pour à la fois le client et l'organisation;
- mettre à profit ses connaissances de la géographie régionale, nationale et mondiale pour faciliter la promotion et la vente de produits et de services d'hôtellerie\* et d'expériences clients globales;
- participer à l'expérience du client en lui faisant connaître les activités et les attractions locales, ainsi que les produits et services de touristiques et d'hôtellerie\* locaux;
- se tenir au fait des tendances et des enjeux pertinents liés à l'industrie, ainsi qu'en matière de consommation et de concurrence, et suggérer des mesures appropriées à ce sujet;
- faire des recherches, identifier et analyser les marchés cibles et les caractéristiques et avantages de produits et services d'hôtellerie\* pour faire concorder leurs particularités et avantages pertinents avec les besoins, désirs, attentes et budgets des clients;
- décrire les partenariats et les alliances stratégiques employés pour établir de nouvelles relations d'affaires, ainsi que pour renforcer l'équité et la

reconnaissance de marque et améliorer le chiffre d'affaires et la fidélisation de la clientèle;

- mettre en pratique des habiletés et des techniques telles que la négociation, la réfutation des objections, la qualification de prospect, la vente incitative, la vente croisée et la conclusion de vente afin de contribuer à l'augmentation du chiffre d'affaires;
- consulter régulièrement les critiques sur les produits d'hôtellerie\*, les services et l'expérience client, et réagir adéquatement pour renforcer et maintenir la fidélisation à la marque et l'équité;
- contribuer à la conception et à la production du matériel de communication marketing pour appuyer la mise en marché, la promotion et la vente de produits et de services d'hôtellerie\*, ainsi que la marque et l'image de l'entreprise;
- mettre en application les stratégies de gestion des ventes et des revenus lors de la promotion et la vente de services et de produits d'hôtellerie\* et de l'expérience client globale.

\* Voir le glossaire

#### 4. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

Appliquer des modèles de revenus et d'affaires, ainsi que des compétences de base en comptabilité, établissement de budget, finance et administration pour soutenir l'exploitation et la gestion efficaces de diverses organisations offrant des services et des produits d'hôtellerie\*.

#### **Éléments de performance**

- expliquer les diverses formes d'entreprises d'hôtellerie\* et de modèles de revenus, et leurs avantages et inconvénients;
- décrire la distinction entre centres de coûts et centres de chiffres d'affaires, revenu brut et revenu net, coût fixe et coût variable, offre et demande, et cause et effet, et leurs répercussions relatives en ce qui concerne la gestion financière de diverses organisations d'hôtellerie\*;
- appliquer des principes comptables de base pour lire, analyser et interpréter des états financiers simples, calculer les profits ou les pertes, apparier les dépenses aux revenus et rapprocher les comptes;
- interpréter les états financiers réguliers pour faciliter le processus des décisions d'affaires;
- appliquer des stratégies et des principes de contrôle des coûts pour gérer les coûts particuliers aux spécialisations pertinentes de l'industrie (p. ex., hébergement, restauration, loisirs et divertissements, ou gestion d'événements);
- contribuer à la réduction des coûts par la prévention du gaspillage, le contrôle d'inventaire, la gestion des ressources et en améliorant l'efficacité opérationnelle;
- identifier les responsabilités et les risques éventuels dans les contrats, et les possibilités de négligence ou d'infraction aux règlements prévus par la loi à l'intérieur de diverses organisations d'hôtellerie\*;
- ajuster le prix ou la composition des produits et services d'hôtellerie\*, lorsqu'approprié, pour contribuer à l'augmentation des ventes et des revenus;
- préparer des factures exactes et claires, avec calcul des taxes, des surcharges, des commissions et des conversions de devises étrangères;
- traiter toutes les formes de paiement et de transaction des clients (p. ex., espèces, devises étrangères, cartes de crédit et de débit, chèques, traites bancaires chèques de voyage, remboursements, rabais, transferts électroniques de fonds, etc.);
- utiliser ses compétences en établissement d'horaire pour gérer les tâches et les ressources, et faire face aux imprévus de manière efficace et efficiente.

\* *Voir le glossaire*

## 5. La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à

Se conformer aux systèmes, processus, politiques, normes, obligations juridiques et règlements pertinents des organisations et des milieux de travail, et appliquer des principes de gestion des risques, afin de favoriser et de maintenir l'efficacité, la sûreté, la sécurité, l'accessibilité, et la salubrité des exploitations hôtelières et de restaurant.

### Éléments de performance

- obtenir et conserver des licences et des accréditations en santé et sécurité, ou des formations appropriées pour les lieux de travail de l'hôtellerie et propres aux spécialisations et rôles pertinents de l'industrie (p. ex., formation au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), certification Smart Serve, formation en premiers soins, certificat de préposé à la manipulation des aliments, etc.);
- détecter tout risque pour la santé et la sécurité et toute préoccupation en matière de sécurité sur les lieux de travail, intervenir de manière proactive et expliquer le rôle, les responsabilités, les droits et les obligations des comités mixtes de santé et de sécurité au travail;
- contribuer à l'amélioration continue des pratiques, politiques et procédures organisationnelles (p.ex., procédures opérationnelles normalisées) concernant la santé, la sûreté, la sécurité et l'accessibilité au travail, et favoriser l'efficacité, l'efficacité et la sûreté des exploitations hôtelières;
- suivre des protocoles et procédures appropriés en cas d'urgence;
- se conformer à toutes les exigences réglementaires (p. ex. *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi de 2000 sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la *Loi de 1975 sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi de 1990 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi de 1990 sur les aubergistes*, la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, etc.) ainsi que les codes d'éthique, les normes et les pratiques professionnelles liés aux rôles et aux spécialisations du secteur de l'hôtellerie\*;
- expliquer le domaine d'application et l'effet des règlements sur la santé et la sécurité au travail et des inspections effectuées par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) et les autorités sanitaires municipales, provinciales et régionales;
- identifier les possibilités de poursuite pour responsabilité civile et négligence à l'intérieur de diverses organisations et exploitations hôtelières;
- contribuer à l'amélioration du plan de gestion des risques et à la mise en œuvre de plans de mesures d'urgence;

- suivre les procédures définies au plan de mesures d'urgence de l'entreprise.
- \* Voir le glossaire

6. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

Utiliser des technologies appropriées pour améliorer la qualité et la livraison des services, des produits et de l'expérience client s'y rattachant, et pour mesurer l'efficacité des exploitations hôtelières.

**Éléments de performance**

- utiliser des applications et des outils actuels et émergents pour le suivi des échéanciers, de l'avancement et de l'achèvement des travaux, et l'organisation des dossiers, des contacts, des listes et des calendriers, afin d'améliorer le rendement au travail et l'efficacité organisationnelle;
- utiliser des applications et des logiciels appropriés pour exécuter des tâches, améliorer le rendement au travail, recueillir, enregistrer et analyser l'information financière et effectuer des études de marché (p. ex., traitement de texte, feuille de calcul, présentation, courriels et communications en ligne, gestion du temps, gestion des relations, etc.);
- travailler sur diverses plateformes technologiques et systèmes d'information propres aux spécialisations de l'industrie, tels que les systèmes de réservation, de point de vente, de gestion des propriétés et d'inventaire;
- utiliser des technologies, des applications et des logiciels appropriés pour préparer et faire des présentations efficaces, afin de promouvoir des produits et des services d'hôtellerie\* et l'expérience client;
- contribuer à la mise à jour et à la réponse aux contenus en ligne et numériques pour améliorer la qualité, la prestation et la rapidité de diffusion des communications intérieures et extérieures, ainsi que l'expérience des clients;
- observer l'étiquette appropriée dans les communications électroniques;
- trouver des solutions aux problèmes rencontrés par les clients lors des transactions de réservation ou de vente en ligne;
- utiliser des technologies appropriées et novatrices pour communiquer, recueillir des commentaires et surveiller les médias sociaux et autres médias pour y trouver des informations ayant une incidence sur l'image de marque et l'efficacité organisationnelle.

\* Voir le glossaire

## 7. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

Rester au fait des tendances et des enjeux propres à l'hôtellerie\*, ainsi qu'aux relations d'interdépendance dans l'ensemble des secteurs de l'industrie touristique\*, afin d'améliorer sa performance au travail et d'orienter son perfectionnement professionnel.

### **Éléments de performance**

- expliquer l'incidence de diverses influences sur la structure et l'interdépendance des secteurs des industries de l'hôtellerie et du tourisme, notamment des facteurs culturels, politiques, légaux, économiques, sociaux et environnementaux;
- analyser les liens entre les tendances de l'industrie, la planification stratégique et les exploitations d'hôtellerie;
- décrire la gamme des professions en hôtellerie\* et en tourisme ainsi que les rôles et le rapport mutuel des divers participants;
- expliquer l'incidence de l'industrie de l'hôtellerie\* sur l'économie et les contributions relatives des différents secteurs de l'industrie tels que l'hébergement, la restauration, les loisirs et divertissements;
- décrire la nécessité et les avantages du réseautage, de la coopération et de la collaboration entre les fournisseurs de produits et services dans le domaine de l'hôtellerie;
- employer la terminologie de base de l'industrie et du métier dans toutes les communications avec les clients, les collègues et les superviseurs;
- examiner régulièrement des sources de nouvelles et des renseignements appropriés sur l'industrie (p. ex., revues spécialisées, sources d'information sur le Web, réseaux sociaux, médias variés, associations professionnelles et de l'industrie, etc.) afin de se tenir au courant des événements mondiaux et de leur incidence sur l'hôtellerie\*;
- se tenir au courant des enjeux de voyage et de sécurité lors des voyages à l'étranger et de la traversée de frontières, notamment au sujet des taux de change des devises étrangères, des conseils aux voyageurs et des politiques mondiales;
- examiner l'évolution des facteurs déterminants de l'industrie hôtelière et des motivations des clients et touristes du point de vue de l'exploitation et des consommateurs;
- se tenir au courant des changements apportés aux lois et règlements dans l'industrie hôtelière;
- recenser des secteurs de perfectionnement professionnel continu, concernant notamment la connaissance des produits, l'excellence des services, le travail en équipe, le leadership et les compétences de gestion;
- cerner la valeur et les avantages du réseautage et d'être membre d'associations professionnelles et titulaire de d'appellations et de certificats professionnels;
- déterminer la fiabilité, la justesse, la pertinence et l'actualité des renseignements et des sources d'information;
- surveiller les paramètres des comptes pour créer et maintenir une présence professionnelle en ligne (p. ex., Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.);

- adapter ses buts, sa carrière et son plan d'apprentissage en fonction des enjeux et des tendances observées.

\* Voir le glossaire

8. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Recourir à des outils et des compétences en leadership, travail d'équipe, gestion des relations et gestion des conflits, ainsi que faire appel à ses connaissances du comportement organisationnel, des relations de travail, des normes d'emploi et des droits de la personne afin de contribuer à un environnement de travail positif.**

### **Éléments de performance**

- expliquer comment les théories sur le comportement organisationnel peuvent être appliquées pour influencer sur la culture organisationnelle;
- appliquer des principes de dynamique de groupe pour améliorer le travail en équipe et l'esprit d'équipe;
- appliquer des principes de gestion des conflits, du stress, du changement et du temps pour favoriser des relations de travail fructueuses;
- recourir à des compétences et des qualités en matière de leadership, notamment la capacité de motiver et responsabiliser les autres et de reconnaître leurs réalisations;
- expliquer les rôles, responsabilités, avantages et enjeux particuliers des milieux de travail syndiqués, tant du point de vue de l'employeur que de l'employé;
- se conformer au code des droits de la personne et comprendre la portée et l'application de la Loi sur les normes d'emploi (p. ex., *Code des droits de la personne, 1990*, la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*, etc.);
- promouvoir l'équité et l'inclusion dans les communications et la collaboration avec divers collègues et clients à l'interne et à l'externe;
- partager ses connaissances, compétences et expériences avec autrui;
- recenser des possibilités de réseautage pour élargir les listes de contacts extérieurs et intérieurs;
- favoriser des relations mutuellement avantageuses avec des concurrents, des fournisseurs, des vendeurs, des organismes sans but lucratif et gouvernementaux, des associations liées à l'hôtellerie et des groupes communautaires, selon ce qui est approprié;
- s'adapter éventuellement aux différences dans la culture, les protocoles, les systèmes et les pratiques organisationnels pour favoriser l'efficacité organisationnelle et améliorer le rendement au travail;
- s'adapter, au besoin, aux horaires de travail flexible et à l'emploi saisonnier.

9. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

Répondre aux enjeux et dilemmes survenant lors de la prestation des services et produits d'hôtellerie\* et de l'expérience client, en faisant preuve d'un comportement éthique et en utilisant et promouvant les meilleures pratiques de responsabilité sociale d'entreprise et de développement durable.

**Éléments de performance**

- appliquer des principes de responsabilité sociale d'entreprise au travail de façon à minimiser les incidences négatives et optimiser les avantages sociaux, environnementaux et économiques;
- promouvoir l'utilisation et les avantages des produits et services hôteliers durables, la sensibilisation environnementale et la diminution de la consommation des ressources;
- se tenir au fait des meilleures pratiques en matière d'économie d'énergie, de gestion des déchets et de gestion de l'eau pour la prestation et la gestion des services hôteliers;
- promouvoir auprès des collègues et des clients les politiques et pratiques de l'entreprise en matière de développement durable et de responsabilité sociale;
- promouvoir et intégrer dans le milieu de travail des pratiques durables au plan environnemental en ayant recours aux informations en matière de programmes et de ressources communautaires et gouvernementales, ainsi que d'informations concernant les pratiques des concurrents;
- contribuer à l'amélioration continue des systèmes, processus, procédures, politiques, services et opérations de l'entreprise afin de réduire son impact environnemental et d'améliorer sa réputation quant aux pratiques socialement responsables.

\* Voir le glossaire

# Glossaire

**Hôtellerie** – L'industrie hôtelière est composée de trois branches d'activité professionnelle : les hôtels, les restaurants et les débits de boissons.

**Industrie du tourisme (ou industrie touristique)** – une des industries de l'économie canadienne qui croît le plus et crée le plus d'emplois. Elle comprend cinq secteurs distincts mais complémentaires. Selon le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, les secteurs du tourisme comprennent les cinq sous-secteurs suivants :

- a. hébergement ;
- b. restauration ;
- c. loisirs et divertissements ;
- d. transport ;
- e. services de voyage.

### III. Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme Hôtellerie (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario) doivent démontrer qu'elles ont atteint tous les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité ainsi que les exigences de la formation générale.*

#### Contexte

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité désignent les connaissances, habiletés et attitudes qui, sans égard au programme d'études ou à la discipline d'un apprenant, sont essentielles à la réussite professionnelle et personnelle ainsi qu'à l'apprentissage continu.

L'atteinte de ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité par les apprenants ainsi que par les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario repose sur trois hypothèses fondamentales :

- ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont importants pour que chaque adulte puisse réussir dans la société d'aujourd'hui.
- nos collèges sont bien outillés et bien positionnés pour préparer les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme à atteindre ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.
- ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont essentiels pour toutes les personnes titulaires d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ou d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, qu'elles désirent poursuivre leurs études ou intégrer le marché du travail

#### Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité se rapportent aux six domaines essentiels suivants :

- la communication
- les mathématiques
- la pensée critique et la résolution de problèmes
- la gestion de l'information
- les relations interpersonnelles
- la gestion personnelle

## Application et Mise en œuvre

Pour chacun des six domaines, il y a des domaines précis ainsi que des résultats d'apprentissage. Le tableau qui suit illustre la relation entre les domaines, les domaines précis et les résultats d'apprentissage que doivent atteindre les personnes diplômées de tous les programmes d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un des titres de compétence susmentionnés.

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité peuvent être intégrés dans les cours de formation professionnelle ou de formation générale ou encore faire l'objet de cours distincts. Toutes les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer de façon fiable l'atteinte de chacun des résultats d'apprentissage.

<b>DOMAINES</b>	<b>DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i></b>	<b>RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i></b>
LA COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture</li> <li>• Écriture</li> <li>• Communication orale</li> <li>• Écoute</li> <li>• Présentation d'informations</li> <li>• Interprétation visuelle de documents</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;</i></li> <li>2. <i>répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;</i></li> <li>3. <i>communiquer oralement et par écrit en anglais ;</i></li> </ol>
LES MATHÉMATIQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension et application de concepts et raisonnement mathématiques</li> <li>• Analyse et utilisation de données numériques</li> <li>• Conceptualisation</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>exécuter des opérations mathématiques avec précision;</i></li> </ol>

DOMAINES	DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i>	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i>
LA PENSÉE CRITIQUE ET LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation</li> <li>• Analyse</li> <li>• Évaluation</li> <li>• Inférence</li> <li>• Explication</li> <li>• Autorégulation</li> <li>• Pensée créative et innovatrice</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;</i></li> <li>2. <i>utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;</i></li> </ol>
LA GESTION DE L'INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cueillette et gestion de l'information</li> <li>• Choix et utilisation de la technologie et des outils appropriés pour exécuter une tâche ou un projet</li> <li>• Culture informatique</li> <li>• Recherche sur Internet</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes informatiques appropriés;</i></li> <li>2. <i>analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;</i></li> </ol>
LES RELATIONS INTERPERSONNELLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail en équipe</li> <li>• Gestion des relations interpersonnelles</li> <li>• Résolution de conflits</li> <li>• Leadership</li> <li>• Réseautage</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;</i></li> <li>2. <i>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;</i></li> <li>3. <i>affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;</i></li> </ol>

DOMAINES	DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i>	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i>
LA GESTION PERSONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de soi</li> <li>• Gestion du changement avec souplesse et adaptabilité</li> <li>• Réflexion critique</li> <li>• Sens des responsabilités</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;</i></li> <li>2. <i>assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.</i></li> </ol>

## IV. La formation générale

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme Hôtellerie (Diplôme d'études collégiales de l'Ontario) doivent démontrer de façon fiable qu'elles ont atteint les exigences relatives à la formation générale ainsi que celles des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle et les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.*

### Exigences

Les exigences en matière de formation générale dans les programmes d'études sont précisées dans le Cadre de classification des titres de compétence de la Directive exécutoire du Ministère (annexe A du Cadre d'élaboration des programmes d'études : directive exécutoire du ministère).

Bien que l'intégration de la formation générale soit déterminée localement pour les programmes d'études menant à un certificat ou à un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, il est recommandé que les personnes titulaires du Certificat d'études collégiales de l'Ontario aient réalisé des apprentissages dans un cadre général en dehors de leur domaine d'études professionnelles.

Par ailleurs, les personnes titulaires d'un diplôme des programmes d'études menant à un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, y compris le Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, doivent avoir réalisé des apprentissages leur permettant d'apprécier au moins une autre discipline en dehors de leur domaine d'études professionnelles et d'élargir leur compréhension de la société et de la culture au sein desquelles elles vivent et travaillent. À cet effet, les personnes titulaires d'un diplôme auront généralement suivi de 3 à 5 cours distincts, spécifiquement élaborés à l'extérieur de leur domaine d'apprentissage professionnel.

Cette formation sera normalement offerte par le biais de cours obligatoires et au choix.

### But

La formation générale dans le réseau des collèges de l'Ontario a pour but de favoriser le développement de citoyens sensibilisés à la diversité, à la complexité et à la richesse de l'expérience humaine, ce qui leur permet de comprendre leur milieu et, par conséquent, de contribuer de manière réfléchie, créative et positive à la société dans laquelle ils vivent et travaillent.

La formation générale renforce les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité des apprenants, telles que la pensée analytique, la résolution de problèmes et la communication dans un contexte d'exploration de divers thèmes.

# Thèmes

Les cinq thèmes suivants seront utilisés afin de fournir aux collègues des lignes directrices dans l'élaboration, la détermination et l'offre de cours de formation générale dans l'atteinte des exigences de la formation générale.

Vous trouverez ci-joint la raison d'être de chacun de ces thèmes tout en proposant également des sujets plus précis qui pourraient être explorés dans le cadre de chaque thème. Ces suggestions ne sont ni prescriptives, ni exhaustives. Elles servent à orienter la nature et la portée d'un contenu jugé conforme aux grands buts de la formation générale.

## 1. Les arts dans la société

*Raison d'être :*

La capacité d'une personne à reconnaître et à évaluer les réalisations créatives et artistiques est utile dans bien des aspects de sa vie. L'expression artistique étant une activité fondamentalement humaine qui témoigne de l'évolution culturelle plus globale, son étude accentuera la conscience culturelle et la conscience de soi de l'apprenant.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre l'importance des arts visuels et créatifs dans l'activité humaine, les perceptions que se font l'artiste et l'écrivain du monde qui les entoure ainsi que les moyens par lesquels ces perceptions sont traduites en langage artistique et littéraire. De plus, ils devraient permettre aux apprenants d'apprécier les valeurs esthétiques servant à examiner des œuvres d'art et peut-être d'avoir recours à un médium artistique pour exprimer leurs propres perceptions.

## 2. Le citoyen

*Raison d'être :*

Pour que les êtres humains vivent de manière responsable et réalisent leur plein potentiel en tant qu'individus et citoyens, ils doivent comprendre l'importance des relations humaines qui sous-tendent les diverses interactions au sein de la société. Les personnes informées comprendront le sens de la vie en société de différentes collectivités sur les plans local, national et mondial; elles seront sensibilisées aux enjeux internationaux et à leurs effets sur le Canada, ainsi qu'à la place qu'occupe le Canada sur le grand échiquier mondial.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre le sens des libertés, des droits et de la participation à la vie communautaire et publique. Ils devraient, en plus, leur inculquer des connaissances pratiques sur la structure et les fonctions des différents paliers de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) au Canada et dans un contexte international. Ils pourraient également permettre aux apprenants de comprendre d'un point de vue historique les grandes questions politiques et leurs incidences sur les différents paliers de gouvernement au Canada.

### **3. Le social et le culturel**

*Raison d'être :*

La connaissance des modèles et des événements historiques permet à une personne de prendre conscience de la place qu'elle occupe dans la culture et la société contemporaines. En plus de cette prise de conscience, les apprenants seront sensibilisés aux grands courants de leur culture et des autres cultures dans le temps; ils pourront ainsi faire le lien entre leurs antécédents personnels et la culture plus globale.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine traitent de grands thèmes sociaux et culturels. Ils peuvent également mettre en relief la nature et la validité des données historiques ainsi que les diverses interprétations historiques des événements. Les cours permettront aux apprenants de saisir la portée des caractéristiques culturelles, sociales, ethniques et linguistiques.

### **4. Croissance personnelle**

*Raison d'être :*

Les personnes informées ont la capacité de se comprendre et de s'épanouir tout au long de leur vie sur divers plans. Elles sont conscientes de l'importance d'être des personnes à part entière sur les plans intellectuel, physique, affectif, social, spirituel et professionnel.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine portent principalement sur la compréhension de l'être humain, de son développement, de sa situation, de ses relations avec les autres, de sa place dans l'environnement et l'univers, de ses réalisations et de ses problèmes, de son sens et de son but dans la vie. Ils permettent également aux apprenants d'étudier les comportements sociaux institutionnalisés d'une

manière systématique. Les cours répondant à cette exigence peuvent être orientés vers l'étude de l'être humain dans une variété de contextes.

## **5. La science et la technologie**

*Raison d'être :*

La matière et l'énergie sont des concepts universels en sciences et indispensables à la compréhension des interactions qui ont cours dans les systèmes vivants ou non de notre univers. Ce domaine d'études permet de comprendre le comportement de la matière, jetant ainsi les bases à des études scientifiques plus poussées et à une compréhension plus globale de phénomènes naturels.

De même, les différentes applications et l'évolution de la technologie ont un effet de plus en plus grand sur tous les aspects de l'activité humaine et ont de multiples répercussions sociales, économiques et philosophiques. Par exemple, le traitement rapide de données informatiques suppose une interaction entre la technologie et l'esprit humain qui est unique dans l'histoire de l'humanité. Ce phénomène ainsi que les percées technologiques ont des effets importants sur notre façon de faire face à de nombreuses questions complexes de notre société.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient mettre l'accent sur l'enquête scientifique et aborder les aspects fondamentaux de la science plutôt que les aspects appliqués. Il peut s'agir de cours de base traditionnels dans des disciplines comme la biologie, la chimie, la physique, l'astronomie, la géologie ou l'agriculture. En outre, des cours visant à faire comprendre le rôle et les fonctions des ordinateurs (p. ex., gestion des données et traitement de l'information) et de technologies connexes devraient être offerts de manière non appliquée afin de permettre aux apprenants d'explorer la portée de ces concepts et de ces pratiques dans leur vie.