

HÔTELLERIE

TFT3C

11^e année

Direction du projet :	Claire Trépanier
Coordination :	Richard Laliberté
Recherche documentaire :	Geneviève Potvin
Équipe de rédaction :	Stéphane Lacombe Yves Lafrenière Pierre Pageau
Consultation :	Michel Goulet Jean-Sébastien Kennedy Yves Lalonde
Première relecture :	Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques

Le ministère de l'Éducation de l'Ontario a fourni une aide financière pour la réalisation de ce projet mené à terme par le CFORP au nom des douze conseils scolaires de langue française de l'Ontario. Cette publication n'engage que l'opinion de ses auteures et auteurs.

Permission accordée au personnel enseignant des écoles de l'Ontario de reproduire ce document.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
Cadre d'élaboration des esquisses de cours	7
Aperçu global du cours	9
 Aperçu global de l'unité 1 : Clientèle de l'industrie hôtelière	
Activité 1.1 : Types d'installations hôtelières	
Activité 1.2 : Possibilités de carrière	
Activité 1.3 : Mode de vie de la clientèle	
Activité 1.4 : Marketing et publicité	
Activité 1.5 : Groupes : congrès et banquets	
 Aperçu global de l'unité 2 : Système de gestion	
Activité 2.1 : Législation et contexte économique	15
Activité 2.2 : Choix du milieu d'implantation	18
Activité 2.3 : Fidélisation de la clientèle	22
Activité 2.4 : Performance et développement	26
Activité 2.5 : Gestion informatisée	30
Activité 2.6 : Tâche d'évaluation sommative - Gestion du développement hôtelier	36
 Aperçu global de l'unité 3 : Alimentation	
Activité 3.1 : <i>Guide alimentaire canadien</i>	
Activité 3.2 : Préparation des aliments et cuisson	
Activité 3.3 : Soupes, salades, pâtisserie, viandes, desserts	
Activité 3.4 : Présentation du produit final	
Activité 3.5 : Planification de menu	
 Aperçu global de l'unité 4 : Contrôle et entreposage des aliments	
Activité 4.1 : Commande, expédition et réception	
Activité 4.2 : Entreposage et manutention	
Activité 4.3 : Gestion de l'inventaire	
Activité 4.4 : Techniques de roulement	
Activité 4.5 : Réduction des pertes et réutilisation des ressources	
 Aperçu global de l'unité 5 : Santé, sécurité et hygiène	
Activité 5.1 : Esthétique et hygiène des employés	
Activité 5.2 : Manipulation des aliments pendant la préparation	
Activité 5.3 : Entreposage des aliments à la suite de la préparation	
Activité 5.4 : Rôle des organismes publics	
Activité 5.5 : Lois et règlements	
 Tableau des attentes et des contenus d'apprentissage	 47

INTRODUCTION

Le ministère de l'Éducation (MÉO) dévoilait au début de 1999 les nouveaux programmes-cadres de 9^e et de 10^e année et en juin 2000 ceux de 11^e et de 12^e année. En vue de faciliter la mise en oeuvre de ce tout nouveau curriculum du secondaire, des équipes d'enseignantes et d'enseignants, provenant de toutes les régions de l'Ontario, ont été chargées de rédiger, de valider et d'évaluer des esquisses directement liées aux programmes-cadres du secondaire pour chacun des cours qui serviraient de guide et d'outils de travail à leurs homologues. Les esquisses de cours, dont l'utilisation est facultative, sont avant tout des suggestions d'activités pédagogiques, et les enseignantes et enseignants sont fortement invités à les modifier, à les personnaliser ou à les adapter au gré de leurs propres besoins.

Les esquisses de cours répondent aux attentes des systèmes scolaires public et catholique. Certaines esquisses de cours se présentent en une seule version commune aux deux systèmes scolaires (p. ex., *Mathématiques* et *Affaires et commerce*) tandis que d'autres existent en version différenciée. Dans certains cas, on a ajouté un préambule à l'esquisse de cours explicitant la vision catholique de l'enseignement du cours en question (p. ex., *Éducation technologique*) alors que, dans d'autres cas, on a en plus élaboré des activités propres aux écoles catholiques (p. ex., *Éducation artistique*). L'Office provincial de l'éducation catholique de l'Ontario (OPÉCO) a participé à l'élaboration des esquisses destinées aux écoles catholiques.

Chacune des esquisses de cours reprend en tableau les attentes et les contenus d'apprentissage du programme-cadre avec un système de codes qui lui est propre. Ce tableau est suivi d'un Cadre d'élaboration des esquisses de cours qui présente la structure des esquisses. Toutes les esquisses de cours ont un Aperçu global du cours qui présente les grandes lignes du cours et qui comprend, à plus ou moins cinq reprises, un Aperçu global de l'unité. Ces unités englobent diverses activités qui mettent l'accent sur des sujets variés et des tâches suggérées aux enseignantes ou enseignants ainsi qu'aux élèves dans le but de faciliter l'apprentissage et l'évaluation.

Toutes les esquisses de cours comprennent une liste partielle de ressources disponibles (p. ex., personnes-ressources, médias électroniques) qui a été incluse à titre de suggestion et que les enseignantes et enseignants sont invités à enrichir et à mettre à jour.

Étant donné l'évolution des projets du ministère de l'Éducation concernant l'évaluation du rendement des élèves et compte tenu que le dossier d'évaluation fait l'objet d'un processus continu de mise à jour, chaque esquisse de cours suggère quelques grilles d'évaluation du rendement ainsi qu'une tâche d'évaluation complexe et authentique à laquelle s'ajoute une grille de rendement.

CADRE D'ÉLABORATION DES ESQUISSES DE COURS

APERÇU GLOBAL DU COURS	APERÇU GLOBAL DE L'UNITÉ	ACTIVITÉ
Espace réservé à l'école (à remplir)	Description et durée	Description et durée
Description/fondement	Domaines, attentes et contenus d'apprentissage	Domaines, attentes et contenus d'apprentissage
Titres, descriptions et durée des unités	Titres et durée des activités	Notes de planification
Stratégies d'enseignement et d'apprentissage	Liens	Déroulement de l'activité
Évaluation du rendement de l'élève	Mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des élèves	Annexes
Ressources	Évaluation du rendement de l'élève	
Application des politiques énoncées dans <i>ÉSO</i> - 1999	Sécurité	
Évaluation du cours	Ressources	
	Annexes	

APERÇU GLOBAL DU COURS (TFT3C)

Espace réservé à l'école (*à remplir*)

École :

Conseil scolaire de district :

Section :

Chef de section :

Personne(s) élaborant le cours :

Date :

Titre du cours : Hôtellerie

Année d'études : 11^e

Type de cours : Précollégial

Code de cours de l'école :

Programme-cadre : Éducation technologique

Date de publication : 2000

Code de cours du Ministère : TFT3C

Valeur en crédit : 1

Cours préalable : Aucun

Description/fondement

Ce cours permet à l'élève de comprendre les caractéristiques, les tendances et les normes de l'industrie hôtelière et d'apprendre les techniques de base du service à la clientèle. L'élève apprend des méthodes de base de préparation et de présentation des mets, à évaluer les installations, à gérer les stocks et à promouvoir des événements spéciaux. Les retombées économiques et environnementales, les normes de santé et de sécurité ainsi que les perspectives d'emploi sont aussi abordées.

Titres, descriptions et durée des unités

Unité 1 : Clientèle de l'industrie hôtelière

Durée : 24 heures

Cette unité permet à l'élève de prendre conscience de l'envergure de l'industrie hôtelière sur le plan des installations, des possibilités de carrière, du marketing et de la loi.

Unité 2 : Système de gestion

Durée : 30 heures

Cette unité porte sur les systèmes de gestion en milieu hôtelier. L'élève étudie l'influence et évalue l'impact des gouvernements, de la clientèle et des ressources sur le fonctionnement d'un établissement hôtelier.

Unité 3 : Alimentation

Durée : 25 heures

Cette unité amène l'élève à observer le processus de transformation alimentaire, de la planification de menus à la présentation des produits finals.

Unité 4 : Contrôle et entreposage des aliments**Durée : 20 heures**

Cette unité porte sur la gestion de l'inventaire des aliments, de la commande jusqu'à l'entreposage. Elle initie l'élève au concept de la réduction des pertes et de la réutilisation des ressources.

Unité 5 : Santé, sécurité et hygiène**Durée : 11 heures**

Cette unité vise à être une référence pour le milieu de la restauration et de l'hôtellerie en matière de santé, de sécurité et d'hygiène, telles qu'elles sont définies par les organismes publics.

Stratégies d'enseignement et d'apprentissage

Dans ce cours, l'enseignant ou l'enseignante privilégie diverses stratégies d'enseignement et d'apprentissage. Parmi les plus adaptées à ce cours, il convient de noter les suivantes :

- activités dirigées de lecture et de réflexion
- calcul mental
- cartographie
- conférence
- devoirs
- discussions
- enseignement assisté par ordinateur
- étude de cas
- études indépendantes
- exercices en petits groupes
- exposé
- recherche
- remue-méninges
- voyage éducatif

Évaluation du rendement de l'élève

«Un système d'évaluation et de communication du rendement bien conçu s'appuie sur des attentes et des critères d'évaluation clairement définis.» (*Planification des programmes et évaluation - Le curriculum de l'Ontario de la 9^e à la 12^e année*, 2000, p. 16-19) L'évaluation sera basée sur les attentes du curriculum en se servant de la grille d'évaluation du programme-cadre.

Le personnel enseignant doit utiliser des stratégies d'évaluation qui :

- portent sur la matière enseignée et sur la qualité de l'apprentissage des élèves;
- tiennent compte de la grille d'évaluation du programme-cadre correspondant au cours, laquelle met en relation quatre grandes compétences et les descriptions des niveaux de rendement;
- sont diversifiées et échelonnées tout le long des étapes de l'évaluation pour donner aux élèves des possibilités suffisantes de montrer l'étendue de leur acquis;
- conviennent aux activités d'apprentissage, aux attentes et aux contenus d'apprentissage, de même qu'aux besoins et aux expériences des élèves;
- sont justes pour tous les élèves;
- tiennent compte des besoins des élèves en difficulté, conformément aux stratégies décrites dans leur plan d'enseignement individualisé;
- tiennent compte des besoins des élèves qui apprennent la langue d'enseignement;
- favorisent la capacité de l'élève à s'autoévaluer et à se fixer des objectifs précis;

- reposent sur des échantillons des travaux de l'élève qui illustrent bien son niveau de rendement;
- servent à communiquer à l'élève la direction à prendre pour améliorer son rendement;
- sont communiquées clairement aux élèves et aux parents au début du cours et à tout autre moment approprié pendant le cours.

La grille d'évaluation du rendement sert de point de départ et de cadre aux pratiques permettant d'évaluer le rendement des élèves. Cette grille porte sur quatre compétences, à savoir : connaissance et compréhension; réflexion et recherche; communication; et mise en application. Elle décrit les niveaux de rendement pour chacune des quatre compétences. La description des niveaux de rendement sert de guide pour recueillir des données et permet au personnel enseignant de juger de façon uniforme de la qualité du travail réalisé et de fournir aux élèves et à leurs parents une rétroaction claire et précise.

Le niveau 3 (70 %-79 %) constitue la norme provinciale. Les élèves qui n'atteignent pas le niveau 1 (moins de 50 %) à la fin du cours n'obtiennent pas le crédit de ce cours. Une note finale est inscrite à la fin de chaque cours et le crédit correspondant est accordé si l'élève a obtenu une note de 50 % ou plus. Pour chaque cours de la 9^e à la 12^e année, la note finale sera déterminée comme suit :

- Soixante-dix pour cent de la note est le pourcentage venant des évaluations effectuées tout le long du cours. Cette proportion de la note devrait traduire le niveau de rendement le plus fréquent pendant la durée du cours, bien qu'il faille accorder une attention particulière aux plus récents résultats de rendement.
- Trente pour cent de la note est le pourcentage venant de l'évaluation finale qui prendra la forme d'un examen, d'une activité, d'une dissertation ou de tout autre mode d'évaluation approprié et administré à la fin du cours.

Dans tous leurs cours, les élèves doivent avoir des occasions multiples et diverses de montrer à quel point elles ou ils ont satisfait aux attentes du cours, et ce, pour les quatre compétences. Pour évaluer de façon appropriée le rendement de l'élève, l'enseignant ou l'enseignante utilise une variété de stratégies se rapportant aux types d'évaluation suivants :

évaluation diagnostique

- courtes activités au début de l'unité pour vérifier notamment les acquis préalables : discussions de groupe, émissions d'hypothèses par l'élève, observations, questions et réponses dirigées, questionnaires à remplir

évaluation formative

- continue, individuelle ou de groupe : correction de devoirs en groupe, correction d'exercices en groupe, discussions de groupe, explications supplémentaires par l'enseignant ou l'enseignante, observations, échanges d'informations entre pairs

évaluation sommative

- de façon continue mais particulièrement en fin d'activités à l'aide de divers moyens : devoirs, présentations électroniques, présentations orales, productions écrites, tâches d'évaluation de fin d'unité

Ressources

L'enseignant ou l'enseignante fait appel à plus ou moins quatre types de ressources à l'intérieur du cours. Ces ressources sont davantage détaillées dans chaque unité. Dans ce document, les ressources suivies d'un astérisque (*) sont en vente à la Librairie du Centre du CFORP. Celles suivies de trois astérisques (***) ne sont en vente dans aucune librairie. Allez voir dans votre bibliothèque scolaire.

Ouvrages généraux de référence et de consultation

- GARCEAU, H., *Chronique de l'hospitalité hôtelière du Québec de 1880 à 1940*, Montréal, Éditions du Méridien, 1990, 239 p. *
- GENEST, Bernard-André, et Tho Hau NGUYEN, *Principes et techniques de la gestion de projets*, Laval, Les Éditions Sigma Delta, 1995, 586 p.
- GOUREAU, Pascal, *Économie touristique, BTS hôtellerie-restauration, formations supérieures*, BPI, 1997, 120 p.
- HAFSI, Taïeb, F. SÉGUIN et J.-M. TOULOUSE, *La stratégie des organisations : une synthèse* (2^e éd.), Montréal, Les Éditions Transcontinental, 2000, 754 p. *
- HARBROT, Michel, et Bruno LEPROUST, *Accueillir, héberger, communiquer, bac technologique, hôtellerie terminale (livre de l'élève)*, BPI, 1999, 112 p.
- HARBROT, Michel, et Bruno LEPROUST, *Accueillir, héberger, communiquer, bac technologique, hôtellerie terminale (livre du professeur)*, BPI, 1999, 112 p.
- KOSOSSEY, M., et D. MAJONCHI, *Réussir en hôtellerie et restauration* (tome 2), Crespières, Éditions Réussir, 1986. ***
- LANGE, Gisela, *ABC Lexical de l'hôtellerie et du tourisme*, Ellipses et Para universitaire, 1998, 128 p. *
- LEMAY, Bernadette, *La boîte à outils*, Esquisse de cours 9^e, Vanier, CFORP, 1999. *
- MULLER HEHN, Anita, *Le Menu : Guide de rédaction orthographique et gastronomique*, Chenelière/McGraw-Hill, 2000, 112 p. *
- SABOURIN, Vincent, *L'industrie touristique : Stratégie concurrentielle des entreprises*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2000, 142 p. *
- STAFFORD, Jean, et Bruno SARRASIN, *La prévision-prospective en gestion : tourisme, loisir, culture*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2000, p. 304. *

Médias électroniques

- Association des hôteliers du Québec. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.hoteliersquebec.org/>
- Canada tourisme. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.canadatourism.com/frenchindex.html>
- Le site par excellence de l'hôtellerie. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://hotellerie.cjb.net>
- Ministère du tourisme du Canada. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.tourism.gov.on.ca/french/>
- Ontario. (consulté le 20 janvier 2001)
www.ontario-canada.com
- Tourisme et loisirs. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://virtualoffice.ic.gc.ca/bepo/main/french/trc/ftrc1.htm>

Application des politiques énoncées dans *ÉSO* - 1999

Cette esquisse de cours reflète les politiques énoncées dans *Les écoles secondaires de l'Ontario de la 9^e à la 12^e année - Préparation au diplôme d'études secondaires de l'Ontario*, 1999 au sujet des besoins des élèves en difficulté d'apprentissage, de l'intégration des technologies, de la formation au cheminement de carrière, de l'éducation coopérative et de diverses expériences de travail, ainsi que certains éléments de sécurité.

Évaluation du cours

L'évaluation du cours est un processus continu. Les enseignantes et les enseignants évaluent l'efficacité de leur cours de diverses façons, dont les suivantes :

- évaluation continue du cours par l'enseignant ou l'enseignante : ajouts, modifications, retraits tout le long de la mise en œuvre de l'esquisse de cours (sections Stratégies d'enseignement et d'apprentissage ainsi que Ressources, Activités, Applications à la région);
- évaluation du cours par les élèves : sondages au cours de l'année ou du semestre;
- rétroaction à la suite des tests provinciaux;
- examen de la pertinence des activités d'apprentissage et des stratégies d'enseignement et d'apprentissage (dans le processus des évaluations formative et sommative des élèves);
- échanges avec les autres écoles utilisant l'esquisse de cours;
- autoévaluation de l'enseignant et de l'enseignante;
- visites d'appui des collègues ou de la direction et visites aux fins d'évaluation de la direction;
- évaluation du degré de réussite des attentes et des contenus d'apprentissage des élèves (p. ex., après les tâches d'évaluation de fin d'unité et l'examen synthèse).

De plus, le personnel enseignant et la direction de l'école évaluent de façon systématique les méthodes pédagogiques et les stratégies d'évaluation du rendement de l'élève.

APERÇU GLOBAL DE L'UNITÉ 2 (TFT3C)

Système de gestion

Description

Durée : 30 heures

Cette unité porte sur les systèmes de gestion en milieu hôtelier. L'élève étudie l'influence et évalue l'impact des gouvernements, de la clientèle et des ressources sur le fonctionnement d'un établissement hôtelier.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaines : Fondements, Processus et applications, Implications

Attentes : TFT3C-F-A.3

TFT3C-P-A.1 - 3 - 4

TFT3C-I-A.1 - 2 - 3 - 4

Contenus d'apprentissage : TFT3C-F-Serv.3 - 4

TFT3C-P-GSt.1 - 2

TFT3C-P-GIn.2

TFT3C-P-Com.1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

TFT3C-I-IEc.1 - 3 - 4

TFT3C-I-IEn.2

TFT3C-I-ISéc.1 - 2 - 4

TFT3C-I-For.1

Titres des activités

Durée

Activité 2.1 : Législation et contexte économique

300 minutes

Activité 2.2 : Choix du milieu d'implantation

300 minutes

Activité 2.3 : Fidélisation de la clientèle

300 minutes

Activité 2.4 : Performance et développement

420 minutes

Activité 2.5 : Gestion informatisée

300 minutes

Activité 2.6 : Tâche d'évaluation sommative - Gestion du développement hôtelier

180 minutes

Liens

L'enseignant ou l'enseignante prévoit l'intégration de liens entre le contenu du cours et l'animation culturelle (AC), la technologie (T), les perspectives d'emploi (PE) et les autres

matières (AM) lors de sa planification des stratégies d'enseignement et d'apprentissage. Des suggestions pratiques sont intégrées dans la section **Déroulement de l'activité** des activités de cette unité.

Mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des élèves

L'enseignant ou l'enseignante doit planifier des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins des élèves en difficulté et de celles et ceux qui suivent un cours d'ALF/PDF ainsi que des activités de renforcement et d'enrichissement pour tous les élèves. L'enseignant ou l'enseignante trouvera plusieurs suggestions pratiques dans *La boîte à outils*, p. 11-21.

Évaluation du rendement de l'élève

L'évaluation fait partie intégrante de la dynamique pédagogique. L'enseignant ou l'enseignante doit donc planifier et élaborer conjointement les activités d'apprentissage et les étapes de l'évaluation en fonction des quatre compétences de base. Des exemples des différents types d'évaluation tels que l'évaluation diagnostique (ED), l'évaluation formative (EF) et l'évaluation sommative (ES) sont suggérés dans la section **Déroulement de l'activité** des activités de cette unité.

Sécurité

L'enseignant ou l'enseignante veille au respect des règles de sécurité du Ministère et du conseil scolaire. Le code de conduite de l'école s'applique également en hôtellerie. On insiste particulièrement sur les responsabilités de chaque individu en ce qui concerne la sécurité. Chacun doit adopter une attitude positive par rapport à la sécurité, observer tous les règlements établis, signaler toutes les situations dangereuses, maintenir la propreté des aires de travail, bien ranger les matériaux et équipements, et finalement toujours prévenir l'enseignant ou l'enseignante en cas de blessure, si minime soit-elle. Des mesures de sécurité plus spécifiques sont expliquées au besoin dans les activités de cette unité.

Ressources

Dans cette unité, l'enseignant ou l'enseignante utilise les ressources suivantes :

Ouvrages généraux/de référence/de consultation

BARRAUD, JEAN-MARC, *Les techniques de service en restauration*, Chenelière/McGraw-Hill, 1996.

FINKELMAN, D., et T. GOLAND, *Aventure du client mécontent*, Harvard l'Expansion, 1991.

JOLIN, Louis, *Droit du tourisme au Québec*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 2000, 146 p.

LANGLOIS, M., J.-C. CHEBAT et L. BOURDEAU, *L'impact du personnel en contact sur l'image de l'organisation*, vol. 10, 2 (juillet 1991).

NOLLET, J., et HAYWOOD-FARMER, J., *Les entreprises de services*, Gaëtan Morin éditeur, 1992.

TOCQUER, G., et M. ZINS, *Marketing du tourisme* (2^e éd.), Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 1999.

Répertoire 2000 Québec, TourismExpress, Montréal, 4^e trimestre 1999.

Répertoire 2001 Québec, TourismExpress, Montréal, 4^e trimestre 2000.

Médias électroniques

Banque de développement du Canada. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.bdc.ca>

Centre européen de management hôtelier international. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.cmh-school.com>

Commission de la capitale nationale. (consulté le 20 janvier 2001)
http://www.capcan.ca/index_f.html

Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.ithq.qc.ca>

La cité collégiale. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.lacitéc.on.ca>

Le chef magazine. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.magazinelechef.com>

Le Centre de ressources pédagogiques de la capitale (consulté le 20 janvier 2001)
http://www.capcan.ca/education/index_f.html

L'hôtellerie. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.lhotellerie.fr>

Magazine hôteliers Québec. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.hoteliersquebec.org>

Statistique Canada. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.statcan.ca>

Tourisme Canada. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.canadatourisme.com>

Tourisme Francoroute (consulté le 20 janvier 2001)
<http://www.francoroute.on.ca/tourisme/tourisme.html>

Tourisme Ontario. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.gov.on.ca>

Tourisme Ontario - Recherche Ontario. (consulté le 20 janvier 2001)
<http://www.tourism.gov.on.ca/french/research/>

Tourisme Québec. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.bonjour-quebec.com>

Université d'Ottawa. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.uottawa.on.ca>

Université du Québec à Montréal. (consulté le 20 janvier 2000)
<http://www.uqam.ca>

ACTIVITÉ 2.1 (TFT3C)

Législation et contexte économique

Description

Durée : 300 minutes

Dans cette activité, l'élève prend connaissance des rôles et des responsabilités des trois paliers gouvernementaux. De plus, elle ou il se familiarise avec l'influence de la législation gouvernementale sur l'industrie et avec l'apport économique actuel et futur de l'hôtellerie.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaine : Implications

Attentes : TFT3C-I-A.1 - 2 - 3 - 4

Contenus d'apprentissage : TFT3C-I-IEc.4
TFT3C-I-Séc.2 - 4
TFT3C-I-For.1

Notes de planification

- Inviter, le plus tôt possible, un membre de la direction générale d'un hôtel environnant à titre de conférencier ou de conférencière.
- Faire la recherche d'une vidéo portant sur les rôles et les responsabilités de la Commission canadienne du tourisme, de Tourisme Ontario ou d'autres agences touristiques.
- Se procurer des articles de journaux traitant des retombées et des prévisions économiques du secteur hôtelier ou touristique.
- Explorer le site Internet de Statistique Canada en guise d'activité de familiarisation avec le secteur.
- Répertorier les sites Web gouvernementaux liés au tourisme et à l'industrie hôtelière.
- S'assurer d'avoir accès à des ordinateurs branchés sur Internet.
- S'assurer d'avoir accès à des périodiques, des journaux et des revues spécialisées en tourisme ou, plus précisément, en hôtellerie.
- Préparer une liste des lois régissant l'industrie hôtelière en Ontario.
- Préparer un miniquestionnaire portant sur les différents ministères responsables de l'industrie hôtelière.
- Préparer une grille d'évaluation adaptée.

Déroulement de l'activité

Mise en situation

- Expliquer, à l'aide d'articles de journaux, les retombées économiques liées à l'industrie hôtelière ainsi que l'importance de l'apport économique du secteur touristique aux paliers municipal, provincial et fédéral. **(AM)**
- Faire voir à l'élève le rôle économique joué par l'industrie hôtelière, présentement et dans l'avenir, à l'aide d'articles de journaux.
- Distribuer le questionnaire portant sur les différents ministères responsables de l'industrie hôtelière et inviter l'élève à le remplir.
- Discuter, en groupe-classe, des résultats obtenus par chaque élève. **(ED)**
- Amener l'élève à reconnaître les rôles et les responsabilités de chacun des paliers gouvernementaux dans l'industrie hôtelière, lui faire voir l'influence de la législation gouvernementale sur celle-ci et lui faire reconnaître l'importance de l'apport économique actuel et futur de ce secteur de l'économie.

Expérimentation/Exploration/Manipulation

Apport économique actuel et futur

- Inviter l'élève à procéder à l'analyse des retombées économiques liées à l'industrie hôtelière, en consultant le site Web de Statistique Canada. **(T)**
- Amener l'élève à faire une recherche à l'aide d'articles de journaux ou de sites Web d'organismes faisant des prévisions sur la part de l'économie globale qu'occupera l'hôtellerie et le tourisme dans un prochain avenir. **(T)**
- Inviter l'élève à émettre ses propres hypothèses sur les prévisions de retombées économiques du domaine hôtelier à la suite de sa recherche. **(ED)**
- Demander à l'élève de faire un compte rendu d'environ deux pages de son analyse des retombées économiques actuelles, des prévisions fournies par les firmes expertes et finalement de ses propres hypothèses sur les prévisions de retombées économiques de l'industrie hôtelière. **(ES)**

Rôles et responsabilités des paliers gouvernementaux

- Présenter la vidéo de Tourisme Ontario, de la Commission canadienne du tourisme ou d'autres agences portant sur la mission de l'un ou l'autre de ces organismes et de son impact sur l'hôtellerie. **(T)**
- Expliquer la juridiction de chaque palier gouvernemental sur l'industrie hôtelière :
 - **municipal** (p. ex., urbanisme, transports en commun, règlements et services, promotion);
 - **provincial** (p. ex., développement économique, associations, subventions, promotion et marketing, interrelations entre les divers ministères, formation);
 - **fédéral** (p. ex., développement économique, promotion nationale et internationale, coordination interprovinciale).
- Amorcer une discussion afin d'amener l'élève à différencier et à noter les rôles de chacun des paliers gouvernementaux. **(EF)**
- Demander à l'élève de préparer quelques questions à l'adresse du conférencier ou de la conférencière.

- Présenter le conférencier ou la conférencière (personne à la direction générale d'un hôtel). Cette personne discutera de l'influence du gouvernement et du cadre législatif sur la façon dont elle ou il doit exploiter son établissement hôtelier.
- Former des équipes de quatre.
- Distribuer le répertoire des sites Web de bureaux gouvernementaux ayant un impact sur l'hôtellerie, le tourisme ou la restauration (p. ex., Commission canadienne du tourisme, Tourisme Ontario, ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, ministère du Développement économique et du commerce, ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs, Tourisme Québec, Tourisme Montréal).
- Attribuer à chaque équipe une agence gouvernementale différente.
- Demander à chaque équipe d'entrer en contact avec l'agence qui leur a été attribuée dans le but de déterminer :
 - ses rôles et ses responsabilités par rapport au domaine hôtelier, touristique ou de restauration;
 - les lois et les règlements auxquels ces agences doivent se conformer.
- Présenter et expliquer les lois, les règlements et les articles les plus importants pour l'industrie hôtelière et demander à l'élève de les noter.
- Amener l'élève à reconnaître l'importance des liens qui existent entre les divers types d'installations (p. ex., auberges, gîtes, hôtels) vus à l'activité 1.1 et la législation s'appliquant à chaque type.
- Inviter l'équipe à préparer une présentation d'une durée d'environ dix minutes, à l'aide d'un logiciel de présentation (p. ex., *PowerPoint*, *Presentation*, *Persuasion*), sur les rôles et les responsabilités de leur agence respective ainsi que sur les lois et les règlements auxquels elle est soumise. S'assurer d'avoir une période de questions d'environ cinq minutes. **(T) (ES)**

Perspectives d'emplois gouvernementaux

- Amorcer une discussion de groupe, à la suite des explorations précédentes, afin de permettre à l'élève d'entrevoir les possibilités d'emploi à la fonction publique liés au tourisme et à l'hôtellerie, et de déterminer le niveau d'études et le type de formation nécessaires pour les occuper. **(PE)**
- Amorcer une discussion portant sur les concepts vus au cours du **Déroulement de l'activité** afin de permettre à l'élève d'évaluer ses acquisitions de connaissances et d'habiletés, et d'ajuster sa démarche d'apprentissage en conséquence.

Évaluation sommative

- Évaluer le compte rendu écrit de l'élève portant sur les retombées et les prévisions économiques, et la présentation électronique de l'équipe sur les rôles et les responsabilités de l'agence gouvernementale ainsi que sur les lois et les règlements relevant de chacune. Évaluer le compte rendu selon les critères précisés par l'enseignant ou l'enseignante dans le **Déroulement de l'activité**.
- Utiliser une grille d'évaluation adaptée permettant de mesurer les compétences dans les quatre domaines, selon les critères suivants :
 - Connaissance et compréhension
 - montrer une connaissance des rôles des paliers gouvernementaux dans l'hôtellerie;

- montrer une compréhension de l'importance de l'industrie hôtelière et du secteur touristique dans l'économie canadienne.
- Réflexion et recherche
 - montrer des habiletés de recherche en utilisant divers médias, notamment les articles de journaux et les sites Web;
 - montrer une habileté à analyser des statistiques, à interpréter l'information et à formuler ses propres hypothèses.
- Communication
 - utiliser diverses formes de communication, tels les médias électroniques et un logiciel de présentation;
 - communiquer les résultats de ses recherches par un compte rendu écrit.
- Mise en application
 - transférer les résultats de sa recherche, de son analyse et de l'émission de ses hypothèses à un compte rendu écrit;
 - utiliser l'ordinateur et un logiciel de présentation électronique pour bien décrire les rôles et les responsabilités de leur agence respective ainsi que les lois et les règlements auxquels elle est soumise.

Activités complémentaires/Réinvestissement

- Attribuer à chaque équipe de trois ou quatre élèves une loi ou un règlement particulier s'appliquant à l'industrie hôtelière et demander d'en analyser les articles les plus importants. Demander de commenter le bien-fondé et la rigueur de la loi ou du règlement.

Annexes

(espace réservé à l'enseignant ou à l'enseignante pour l'ajout de ses propres annexes)

ACTIVITÉ 2.2 (TFT3C)

Choix du milieu d'implantation

Description

Durée : 300 minutes

Dans cette activité, l'élève assimile les conditions nécessaires à l'établissement d'une institution hôtelière dans un milieu géographique donné, en tenant compte de critères précis. L'élève est également en mesure d'évaluer les avantages et les désavantages des sites d'implantation les plus populaires, en plus d'analyser les avantages et les inconvénients des différentes méthodes de financement d'un établissement hôtelier.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaines : Processus et application, Implications

Attentes : TFT3C-P-A.3
TFT3C-I-A.1 - 2

Contenus d'apprentissage : TFT3C-P-GIn.2
TFT3C-I-IEc.4
TFT3C-I-IEn.2

Notes de planification

- Préparer un transparent représentant une carte d'une région précise (p. ex., Ottawa, Toronto, Sudbury), comportant des détails topographiques et indiquant les établissements hôteliers présents.
- Préparer des copies :
 - d'une carte géographique fictive ou réelle sans indiquer des établissements hôteliers;
 - d'une fiche explicative de la démarche de travail selon les paramètres suivants :
 - page de titre
 - plan
 - maximum de cinq pages de texte
 - bibliographie
 - annexes;
 - d'une grille d'évaluation adaptée.
- Répertorier la liste des sites Web des grandes chaînes hôtelières canadiennes et internationales.
- Préparer une mappemonde permettant d'indiquer où se trouvent les concentrations d'établissements hôteliers.

- Trouver des exemples réels d'établissements hôteliers situés près d'une autoroute, d'un aéroport, à proximité d'un parc d'attractions important (p. ex., Canada's Wonderland, au nord de Toronto), d'un centre-ville (p. ex., Centre des congrès et le Westin, à Ottawa), d'une banlieue, d'un site de villégiature.

Déroulement de l'activité

Mise en situation

- Présenter, à l'aide d'un transparent, la carte géographique d'une région précise (p. ex., Ottawa, Toronto, Sudbury), sur laquelle on peut situer les établissements hôteliers.
- Expliquer les différentes composantes du plan (p. ex., montagne, bassin hydrographique, réseau de transport aérien, ferroviaire, routier, centre commercial, complexe sportif, attrait touristique. **(AM)**)
- Demander au groupe-classe de relever :
 - les noms des établissements sur la carte;
 - les types d'établissements (p. ex., auberges, hôtels classés 5 étoiles, motels);
 - le nom de la chaîne qui gère l'établissement (s'il y a lieu);
 - le nombre de chambres. **(ED)**
- Amener l'élève à reconnaître les sept critères qu'il faut considérer au moment de l'ouverture d'un établissement hôtelier. L'élève devra choisir un type d'établissement et déterminer son emplacement idéal sur une carte géographique, en justifiant son choix.

Expérimentation/Exploration/Manipulation

Emplacement géographique et site

- Présenter la mappemonde, illustrant où l'on trouve le plus d'établissements hôteliers sur la terre.
- Entreprendre une discussion avec le groupe-classe dans le but de déterminer les raisons ou les motifs qui poussent les établissements hôteliers à s'établir dans les régions peuplées.
- Expliquer les sites les plus populaires pour implanter un établissement hôtelier :
 - près d'une autoroute ou d'un réseau routier important;
 - à proximité d'un aéroport;
 - au centre-ville;
 - en banlieue d'une métropole importante;
 - près d'un lieu de villégiature.
- Demander au groupe-classe de nommer des établissements hôteliers connus, érigés sur un des sites discutés. Fournir, au besoin, des exemples précis d'établissements hôteliers implantés dans les zones présentées ci-dessus.
- Présenter et expliquer la grille d'évaluation adaptée.
- Demander à l'élève de préparer une grille permettant de comparer les avantages et les désavantages de chaque site.
- Recueillir une copie du devoir de l'élève afin d'évaluer son niveau de compréhension de ces facteurs. **(ES)**
- Amorcer une discussion afin de faire le point sur le devoir. **(EF)**

Critères de sélection pour décider l'emplacement d'un établissement hôtelier

- Reprendre la carte géographique permettant d'illustrer la localisation des établissements hôteliers à l'intérieur d'une région précise et déterminer, à l'aide de questions et de réponses, les sept critères permettant de faire un choix judicieux quant à l'emplacement d'un établissement hôtelier :
 - le site;
 - l'accessibilité;
 - la main-d'oeuvre;
 - la concurrence et le marché;
 - le financement;
 - les impacts sur l'environnement;
 - les attraits environnants. **(ED)**
- Présenter et expliquer les composantes des sept critères :
 - **site** (p. ex., climat, relief, coût du terrain, urbanisme);
 - **accessibilité** (p. ex., moyens de transport, proximité et disponibilité des fournisseurs, sécurité, visibilité de l'établissement);
 - **main-d'oeuvre** (p. ex., expérience et spécialisation, programmes de formation, disponibilité);
 - **concurrence et marché** (p. ex., nombre d'établissements hôteliers, rayon d'exploitation, concurrents directs et indirects, évolution démographique, croissance économique par opposition à saturation);
 - **attraits environnants** (p. ex., touristiques, naturels, parcs d'attractions, sentiers naturels, stations de ski);
 - **impact sur l'environnement** (p. ex., répercussions sur la faune et la flore, besoins hydrographiques tels que barrages, usage des eaux, impact sur le relief et le paysage, gestion des déchets, programmes de récupération);
 - **financement**
 - privé (p. ex., investisseurs, emprunts bancaires);
 - public (p. ex., actionnaires);
 - gouvernemental (p. ex., subventions, prêts, aide au développement).
- Discuter, en groupe de deux élèves, des avantages et des inconvénients des différentes façons de financer un établissement hôtelier.
- Recueillir les propos de chaque groupe de deux à l'aide de questions et remplir la liste des avantages et des inconvénients. **(EF)**
- Amorcer une période de questions avec le groupe-classe portant sur les concepts vus lors du **Déroulement de l'activité** afin de permettre à l'élève d'évaluer ses acquisitions de connaissances et d'habiletés, et d'ajuster sa démarche d'apprentissage en conséquence.
- Diviser la classe en équipes de quatre élèves.
- Fournir à chacune des équipes une copie de la carte géographique fictive ou réelle sans aucune indication d'établissements hôteliers.
- Distribuer une fiche explicative de la démarche du travail à chaque équipe.
- Demander à l'équipe de rédiger un compte rendu d'une longueur maximale de cinq pages avec annexes illustrant l'emplacement choisi pour son établissement hôtelier en tenant compte des sept critères présentés. Chaque équipe devra justifier son choix d'emplacement et expliquer au moins trois des critères principaux qui ont influencé ce choix. En plus d'un rapport écrit, chaque équipe prépare une présentation orale d'une durée d'environ 10 minutes,

à l'aide de transparents et d'un logiciel de présentation (p. ex., *PowerPoint*, *Presentation*, *Persuasion*).

- S'assurer que chaque membre de l'équipe participe à la présentation orale. **(ES)**

Évaluation sommative

- Évaluer le devoir portant sur les avantages et les désavantages des différents sites les plus populaires pour l'implantation d'un établissement hôtelier.
- Évaluer le compte rendu écrit de l'élève et la présentation électronique de l'équipe sur le choix de l'emplacement géographique de son établissement hôtelier ainsi que la pertinence et la validité des trois critères retenus. Évaluer le compte rendu selon les exigences de l'enseignant ou de l'enseignante précisées dans le **Déroulement de l'activité**.
- Utiliser une grille d'évaluation sommative adaptée permettant de mesurer les compétences dans les quatre domaines, selon les critères suivants :
 - Connaissance et compréhension
 - montrer une connaissance des avantages et des désavantages des sites les plus populaires (p. ex., près d'un réseau routier, d'un aéroport, du centre-ville, en banlieue, près d'un centre de villégiature);
 - montrer une compréhension des sept critères permettant de faire un choix judicieux quant à l'emplacement géographique d'un établissement hôtelier.
 - Réflexion et recherche
 - montrer une habileté à évaluer les avantages et les inconvénients des différentes méthodes de financement.
 - Communication
 - communiquer l'information en français, par écrit et oralement;
 - utiliser divers outils tel un logiciel de présentation pour présenter ses résultats au groupe;
 - utiliser la terminologie et le vocabulaire approprié.
 - Mise en application
 - utiliser le logiciel de présentation.

Activités complémentaires/Réinvestissement

- Demander à l'élève de faire une recherche portant sur les programmes de subventions provinciales ou fédérales destinés à des projets hôteliers ou touristiques et de présenter les résultats sous forme de graphique montrant le titre des programmes, les critères d'admissibilité, les montants accordés, les obligations des entreprises, les critères de sélection, la durée de l'aide financière, les ministères qui sont responsables de tels programmes et autres informations pertinentes.

Annexes

(espace réservé à l'enseignant ou à l'enseignante pour l'ajout de ses propres annexes)

ACTIVITÉ 2.3 (TFT3C)

Fidélisation de la clientèle

Description

Durée : 300 minutes

Dans cette activité, l'élève reconnaît l'importance de la fidélisation de la clientèle en ce qui concerne un établissement hôtelier ou de restauration. Elle ou il prend connaissance des motifs qui incitent la clientèle à fréquenter un restaurant, des techniques de fidélisation et des efforts déployés par une chaîne hôtelière afin de fidéliser sa clientèle. Finalement, par l'analyse de cas, l'élève se familiarise avec les façons de remédier à une situation problématique portant atteinte à la satisfaction de la clientèle.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaines : Fondements, Processus et applications, Implications

Attentes : TFT3C-F-A.3

TFT3C-P-A.4

TFT3C-I-A.4

Contenus d'apprentissage : TFT3C-F-Serv.3 - 4

TFT3C-P-Com.1 - 2

TFT3C-I-For.1

Notes de planification

- Se procurer des articles de revues spécialisées portant sur la fidélisation de la clientèle.
- Répertorier les adresses civiques des établissements hôteliers du voisinage qui sont gérés par une chaîne.
- Se procurer quelques exemples de promotion d'une entreprise hôtelière ou de restauration.
- Approcher les personnes responsables du département qui régit le programme de fidélisation dans différents établissements hôteliers pour faire participer l'élève à un ministage d'une demi-journée.
- Se procurer une copie du cas *Aventure du client mécontent*, répertorié dans **Ressources** à l'aperçu global de l'unité 2.
- Préparer des copies :
 - d'une liste de motifs incitant la fréquentation d'un établissement par une personne;
 - d'une liste des techniques de fidélisation;
 - de la grille d'évaluation adaptée.

Déroulement de l'activité

Mise en situation

- Présenter une série de logos de restaurants (p. ex., l'arc doré de McDonald's) et demander au groupe de nommer la chaîne de restaurants en question et de prononcer leur slogan publicitaire.
- Discuter avec le groupe-classe afin de déterminer des motifs qui poussent les consommateurs à fréquenter un restaurant en particulier (p. ex., l'ambiance, le prix, le rôle joué par le personnel, la qualité de la nourriture, le décor). **(ED)**
- Amener l'élève :
 - à comprendre les motifs qui incitent une personne à fréquenter un établissement de restauration;
 - à se familiariser avec certaines techniques de fidélisation;
 - à comprendre comment agir et réagir dans une situation problématique, par l'étude de cas;
 - à analyser les efforts déployés par les chaînes hôtelières pour fidéliser leur clientèle, en analysant le programme de fidélisation.

Expérimentation/Exploration/Manipulation

Motifs attirant la clientèle et techniques de fidélisation

- Présenter les motifs poussant les consommateurs à fréquenter un restaurant en particulier et n'ayant pas été relevés lors de la discussion. **(EF)**
- Expliquer l'importance d'une image de marque pour une entreprise hôtelière ou de restauration.
- Amorcer une discussion avec le groupe dans le but de soulever des techniques de fidélisation de la clientèle (p. ex., carte de membre, système de points ou accumulation d'étampes avec consommation, coupons-rabais, prime avec achat). **(AM)**
- Compléter la liste avec le groupe. **(EF)**
- Demander à l'élève, en guise de devoir, de nommer des restaurants qui utilisent ces techniques de fidélisation et d'en souligner les forces et les faiblesses, dans un document écrit d'environ deux pages. **(ES)**
- Ramasser le devoir et discuter avec le groupe-classe des résultats obtenus. **(EF)**

Importance de la fidélisation de la clientèle

- Expliquer l'importance de la fidélisation de la clientèle pour une chaîne hôtelière ou une chaîne de restaurants et les bénéfices qui en découlent (p. ex., réduction des coûts de promotion, satisfaction de la clientèle, contact humain plus présent, reconnaissance de la cliente ou du client, meilleure réponse à ses besoins).
- Présenter les articles de revues spécialisées portant sur la satisfaction ou la fidélisation de la clientèle dans l'industrie hôtelière ou de restauration et discuter du contenu de ceux-ci avec le groupe.
- Présenter au groupe-classe l'étude de cas *Client mécontent...*
- Demander à l'élève de rédiger un rapport écrit d'environ trois pages en soulevant :
 - les points critiques ou problématiques rencontrés dans le cas;

- les erreurs commises par les membres du personnel;
- les gestes qu'aurait dû poser l'entreprise;
- les mesures que l'entreprise peut prendre pour remédier à la situation. **(ES)**
- Ramasser le rapport écrit et discuter des réponses avec le groupe-classe afin de permettre à l'élève de comparer ses résultats et ses recommandations à ceux des autres élèves et de l'amener à évaluer ses acquisitions de connaissances et d'habiletés, et à ajuster sa démarche d'apprentissage en conséquence.

Analyse d'un programme de fidélisation

- Distribuer le répertoire des adresses d'hôtels environnants.
- Diviser le groupe en équipes de quatre élèves et attribuer un établissement hôtelier à chaque groupe.
- Demander à chaque équipe de trouver le programme de fidélisation de la clientèle qu'utilise l'hôtel et, plus particulièrement, la chaîne à laquelle est rattaché l'hôtel et :
 - de décrire le programme;
 - de relever les critères d'admissibilité;
 - de relever les postes et les fonctions des employés du secteur responsable du programme de qualité du service; **(PE)**
 - de nommer les avantages offerts aux membres;
 - de souligner les forces et les faiblesses du programme;
 - d'évaluer s'il semble bien répondre aux besoins de la clientèle;
 - de lui apporter au moins une modification et d'en expliquer l'impact sur le programme;
 - d'ajouter des recommandations.
- Présenter les résultats de la recherche sous forme d'un rapport écrit d'environ cinq pages en plus d'une présentation à la classe, s'assurer :
 - d'utiliser un logiciel de présentation (p. ex., *PowerPoint*, *Presentation*, *Persuasion*);
 - de remettre un sommaire d'une page à l'enseignant ou à l'enseignante, ainsi qu'à chaque élève. **(ES) (T)**
- Inviter la personne responsable du programme de fidélisation de l'hôtel en question à assister à la présentation, voire à y participer.

Évaluation sommative

- Évaluer l'analyse des forces et des faiblesses des techniques de fidélisation fréquemment utilisées par un établissement de restauration, ainsi que les exemples pertinents de restaurants faisant l'usage de ces techniques.
- Évaluer le rapport écrit portant sur l'analyse de cas présenté en classe selon les exigences mentionnées dans **Expérimentation/Exploration/Manipulation**.
- Évaluer le rapport écrit et la présentation orale portant sur le programme de fidélisation utilisé par l'hôtel.
- Utiliser une grille d'évaluation adaptée permettant de mesurer les compétences dans les quatre domaines, selon les critères suivants :
 - Connaissance et compréhension
 - montrer une compréhension des motifs qui incitent une personne à fréquenter un établissement de restauration;

- montrer une compréhension de l'importance de la fidélisation de la clientèle pour un hôtel ou un restaurant;
- montrer une connaissance des différentes techniques de fidélisation utilisées dans le secteur de la restauration.
- Réflexion et recherche
 - montrer une habileté à relever les forces et les faiblesses d'une technique de fidélisation;
 - montrer une habileté à relever les différentes techniques de fidélisation qu'utilisent certaines chaînes de restauration;
 - montrer une habileté à analyser une situation problématique quant à la satisfaction de la clientèle et de faire des recommandations pour remédier au problème.
- Communication
 - utiliser divers outils tels un logiciel de présentation ou un sommaire pour présenter ses résultats au groupe;
 - utiliser une terminologie et un vocabulaire propres à l'industrie hôtelière ou de restauration.
- Mise en application
 - transférer les concepts de techniques de fidélisation de la clientèle à une situation réelle, à l'aide de l'analyse de cas.

Activités complémentaires/Réinvestissement

- Étudier un autre cas portant sur la qualité du service offert à la clientèle (p. ex., rapidité du service dans un restaurant).
- Faire un stage d'une demi-journée dans un département responsable du programme de fidélisation d'un établissement hôtelier afin de mieux en comprendre les fonctions, les rôles et les responsabilités.

Annexes

(espace réservé à l'enseignant ou à l'enseignante pour l'ajout de ses propres annexes)

ACTIVITÉ 2.4 (TFT3C)

Performance et développement

Description

Durée : 420 minutes

Dans cette activité, l'élève est initié aux différentes mesures de la performance économique d'un établissement hôtelier, au management de l'offre et de la demande et aux façons de développer l'offre de produits hôteliers. Elle ou il prend connaissance des différents modes de gestion en hôtellerie et se familiarise avec un marché en développement, soit celui de l'hébergement par condominiums.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaines : Processus et application, Implications

Attentes : TFT3C-P-A.3
TFT3C-I-A.4

Contenus d'apprentissage : TFT3C-P-Gln.2
TFT3C-I-IEc.1
TFT3C-I-For.1

Notes de planification

- Trouver des statistiques sur l'offre du milieu hôtelier en Ontario et sa description. Se référer au site Web de Statistique Canada et de la section **Recherche Tourisme** du site du ministère du Tourisme de l'Ontario.
- Trouver des statistiques sur les types de clientèle qui fréquentent les établissements hôteliers ontariens.
- Répertorier les sites Web des grandes chaînes canadiennes et nord-américaines.
- Dresser une liste des établissements touristiques de la région qui répondent aux trois façons différentes de développer l'offre.
- Préparer des copies :
 - d'une série de problèmes portant sur les mesures de performance (p. ex., le taux d'occupation, le revenu pour chaque chambre louée, le revpar - revenu par chambre disponible) et le coefficient d'occupation double;
 - de quelques problèmes se rapportant aux notions du *yield management*;
 - d'une fiche illustrant des états de résultats et autres données pertinentes de la chaîne Riviera ainsi que d'un établissement en péril, nécessaires pour l'activité d'évaluation sommative;

- d'une grille d'évaluation adaptée;
- des paramètres et des critères d'évaluation de l'étude de cas à l'activité complémentaire.

Déroulement de l'activité

Mise en situation

- Présenter des statistiques portant sur l'offre de l'industrie hôtelière en Ontario (p. ex., le nombre d'établissements au total, le nombre de chambres disponibles au total, le nombre d'établissements considérés comme petits hôtels ou grands hôtels).
- Discuter avec le groupe afin de déterminer :
 - dans quelles régions se situent ces établissements hôteliers;
 - quel type de clientèle fréquente ces établissements (p. ex., clientèle d'affaires individuelle, touristes individuels, touristes en groupe, employés du gouvernement, congressistes). **(ED)**
- Présenter des statistiques pertinentes afin d'enrichir la discussion.
- Amener l'élève à comprendre différentes mesures de la performance économique d'un établissement hôtelier, à connaître les différentes façons de développer l'offre de produits hôteliers, à prendre connaissance des différents modes de gestion hôtelière et immobilière, en plus d'analyser un marché en développement, soit celui de l'hébergement par condominiums.

Expérimentation/Exploration/Manipulation

Mesures de performance

- Présenter les notions des mesures de performance suivantes (avec exemple à l'appui) :
 - revenu par chambre louée;
 - revpar (revenu par chambre disponible);
 - taux d'occupation;
 - coefficient d'occupation double.
- Voir quelques exemples de mesures de performance avec le groupe-classe afin de permettre à l'élève de bien maîtriser ces notions.
- Donner quelques problèmes par rapport aux mesures présentées, à faire en devoir.
- Demander à l'élève de les résoudre et de remettre son devoir au prochain cours. **(AM)**
- Ramasser le devoir et le corriger avec le groupe. **(EF)**
- Présenter les notions du *yield management* :
 - maximiser l'occupation;
 - optimiser la tarification;
 - gérer l'offre en fonction de la demande;
 - maximiser les revenus;
 - conditions d'optimisation :
 - produits périssables;
 - capacité de production limitée;
 - prix variant selon la clientèle;
 - produits et services vendus avant la consommation;
 - variation constante de la demande.

- Qui prend les décisions dans l'hôtel par rapport au *yield management*? (p. ex., le directeur de l'hébergement, le directeur des ventes, le responsable des réservations) **(PE)**
- Prix potentiel (prix affiché, modifié ou non par le coefficient d'occupation double).
- Revenu potentiel (revenu total si toutes les chambres sont louées au prix potentiel).
- Deux formules mathématiques pour déterminer la performance (en pourcentage) liée au *yield management* d'un établissement hôtelier :
 - $$\frac{\text{Revenu total}}{\text{Revenu potentiel}} = \text{yield management en \%}$$
 - $$\frac{\text{Revenu moyen par chambre loué} \times \text{Taux d'occupation}}{\text{Revenu potentiel par chambre}} = \text{yield management en \%}$$
- Présenter quelques exemples de calculs se rapportant aux notions du *yield management*.
- Préparer quelques problèmes liés aux notions du *yield management* et demander à l'élève de les solutionner en classe. **(AM)**
- Corriger les calculs avec le groupe. **(EF)**

Offre et demande

- Présenter des notions portant sur le management de l'offre et de la demande :
 - Offre :
 - nombre de chambres standards;
 - types de chambres;
 - tarifs qui varient selon les saisons;
 - tarifs qui varient selon le type de clientèle;
 - produits présentés en forfait.
 - Demande :
 - plusieurs segments de clientèle (éventail de clientèle) (p. ex., affaires, touristes, groupes);
 - demande varie selon les saisons;
 - demande qui est prévisible (p. ex., en comparant le taux d'occupation à pareille date dans les années passées).
- Illustrer les stratégies qu'utilisent les hôtels pour gérer les revenus provenant de l'hébergement :
 - quatre ou cinq niveaux de prix différents (p. ex., à 85 % d'occupation, le prix des chambres est maintenant 199 \$);
 - toujours garder les niveaux de prix les plus élevés ouverts;
 - ouvrir et fermer les niveaux de prix inférieurs selon la demande anticipée.
- Discuter avec le groupe afin de déterminer les avantages et les pièges de la pratique du *yield management*. **(EF)**

Développement de l'offre

- Présenter les trois principales façons de développer l'offre :
 - construction de nouveaux établissements;
 - achat d'établissements existants;
 - conversion d'établissements existants.

- Questionner le groupe afin de déterminer :
 - les avantages et les inconvénients des trois façons de développer l'offre;
 - les établissements touristiques de la région qui exploitent les trois façons de développer l'offre. **(EF)**

Modes de gestion

- Présenter les définitions des modes de gestion suivants :
 - gestion indépendante (propriétaire exploite son établissement sans être affiliée à une chaîne);
 - contrat de gestion (gestion confiée à une compagnie par le ou la propriétaire);
 - association volontaire.
- Illustrer les caractéristiques, les avantages et les inconvénients de chaque mode de gestion à l'aide de questions et de réponses.
- Permettre à l'élève de noter les résultats de cette analyse comparative, une fois terminée. **(EF)**
- Définir ce qu'est le franchisage dans le milieu hôtelier.
- Illustrer les caractéristiques, les avantages et les inconvénients du franchisage à la fois pour le franchiseur et pour le franchisé, à l'aide de questions et de réponses.
- Amorcer une discussion avec le groupe sur les concepts vus au cours du **Déroulement de l'activité** afin de permettre à l'élève d'évaluer ses acquisitions de connaissances et d'habiletés, et d'ajuster sa démarche d'apprentissage en conséquence.
- Diviser la classe en équipes de deux ou trois élèves et attribuer une chaîne hôtelière à chaque équipe, tirée du répertoire des sites Web des grandes chaînes canadiennes et nord-américaines.
- Demander à chaque équipe d'effectuer des recherches dans Internet afin de trouver, pour la chaîne qui lui est assignée :
 - le nombre d'établissements lui appartenant;
 - le nombre d'établissements sous contrat de gestion;
 - le nombre de bannières (filiales) lui appartenant (p. ex., Fairmont Hotels and Resorts qui possède Canadien Pacifique, Fairmont et Delta). **(T)**
- Demander à chaque équipe de présenter, sur transparent, un organigramme illustrant la distribution des établissements de la chaîne ainsi que les liens de ceux-ci avec le siège social.
- Inviter les équipes à échanger les informations recueillies au cours de leur recherche afin de bien illustrer les différences entre les diverses chaînes. **(EF)**
- Faire des copies de l'organigramme de chacune des équipes et les remettre à chaque élève pour référence ultérieure.

Condominiums

- Présenter les différents styles de condominiums et leurs caractéristiques :
 - la propriété immobilière;
 - le système *club vacances* ou *club affaires*.
- Présenter les notions ci-après liées au concept du *time sharing* :
 - définition;
 - rôles de l'entrepreneur immobilier, du promoteur, du gestionnaire de l'établissement, du propriétaire d'une unité de logement;
 - mode de fonctionnement;

- le conseil d'administration d'un établissement et son rôle;
- frais d'achat et cotisations annuelles;
- les compagnies d'échange et leur rôle (p. ex., Resort Condominium International (RCI) et Interval International (II));
- l'apparition de nouveaux joueurs (p. ex., Marriott International, Hilton, Promus, Disney Vacation Club, Hyatt Vacation Ownership).
- Illustrer le développement récent dans ce marché, à l'aide de statistiques.
- Discuter des perspectives d'emplois liés au domaine immobilier. **(PE)**
- Inviter l'élève à discuter avec un pair au sujet des condominiums et des emplois liés à l'immobilier afin de lui permettre d'évaluer ses acquisitions de connaissances et d'habiletés, et d'ajuster sa démarche d'apprentissage en conséquence.

Évaluation sommative

- Présenter l'étude de cas :
 - un établissement hôtelier est sur le point de fermer. Voilà donc une occasion pour la chaîne Riviera d'augmenter son offre. Riviera doit décider si elle convertit l'établissement sous sa propre bannière ou si elle achète son contrat de gestion.
- Inviter l'élève :
 - à calculer les mesures de performance, vues à l'activité 2.4, de l'établissement en question, en utilisant une fiche fournie par l'enseignant ou l'enseignante illustrant des états de résultats et autres données pertinentes;
 - à justifier son choix concernant la conversion ou la gestion de l'établissement, en tenant compte :
 - du prix des chambres et de la clientèle actuelle de l'établissement en péril;
 - des données sur les établissements de Riviera (p. ex., le prix de vente de ses chambres, son éventail de clientèle, les résultats de ses mesures de performance);
 - à faire part des avantages et des inconvénients que comporte, pour Riviera, la conversion de l'établissement en question sous sa bannière ou l'achat de son contrat de gestion;
 - à proposer un nouvel éventail de clientèle qui permettrait d'optimiser le prix moyen de vente de ses chambres.
- Utiliser une grille d'évaluation adaptée permettant de mesurer les compétences dans les quatre domaines, selon les critères suivants :
 - Connaissance et compréhension
 - montrer une connaissance des calculs mathématiques (p. ex., le taux d'occupation, le revpar, le coefficient d'occupation double);
 - montrer une compréhension du principe du *yield management* et des stratégies de maximisation des revenus;
 - montrer une compréhension des techniques de management de l'offre et de la demande;
 - montrer une compréhension des trois façons différentes de développer l'offre d'hébergement;
 - montrer une compréhension des modes de gestion existant dans l'industrie hôtelière.

- Réflexion et recherche
 - montrer des habiletés de recherche afin de décrire les modes de gestion préconisés par une chaîne hôtelière en particulier.
- Communication
 - utiliser la langue française et une terminologie appropriée;
 - communiquer ses idées dans les discussions animées par l'enseignant ou l'enseignante.
- Mise en application
 - appliquer des concepts mathématiques au calcul de différentes mesures de performance.

Activités complémentaires/Réinvestissement

- Étude de cas portant sur un hôtel en difficulté financière et qui doit choisir de demeurer indépendant et assumer les coûts de rénovations qui s'imposent (afin de demeurer compétitif) ou de s'affilier à une chaîne, avec les avantages et les risques que cela comporte.

Annexes

(espace réservé à l'enseignant ou à l'enseignante pour l'ajout de ses propres annexes)

ACTIVITÉ 2.5 (TFT3C)

Gestion informatisée

Description

Durée : 300 minutes

Dans cette activité, l'élève prend connaissance du rôle que joue l'informatique dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, se familiarise avec les techniques de réservation par Internet et réfléchit sur les nouveaux usages de l'informatique dans les années à venir.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaines : Processus et applications, Implications

Attentes : TFT3C-P-A.1
TFT3C-I-A.1

Contenus d'apprentissage : TFT3C-P-GSt.1 - 2
TFT3C-P-Com.3 - 4
TFT3C-I-IEc.1 - 3
TFT3C-I-Séc.1
TFT3C-I-For.1

Notes de planification

- Élaborer une liste de sites Internet qui permettent d'effectuer des réservations de chambres d'hôtel (p. ex., sites Web de chaînes hôtelières, systèmes de réservation indépendants tel Sabre, sites d'aubaines tels www.travelocity.com, www.expedia.com).
- Organiser une visite dans un établissement hôtelier local pour permettre à l'élève de se rendre compte des différents systèmes de gestion informatisée.
- Réserver le laboratoire d'ordinateurs de l'école.
- S'assurer d'avoir accès à plusieurs postes informatiques branchés sur Internet.
- Trouver des articles de journaux ou de revues spécialisées portant sur l'utilisation de la technologie en milieu hôtelier ou sur les effets de l'informatique sur l'industrie hôtelière.
- Préparer des copies d'une grille d'évaluation adaptée.
- Préparer l'étude de cas de l'activité complémentaire.

Déroulement de l'activité

Mise en situation

- Présenter des articles de journaux ou de revues spécialisées portant sur les effets de l'informatique sur l'industrie hôtelière.
- Énumérer, avec le groupe, les différents départements d'un établissement hôtelier qui utilisent des outils informatiques et déterminer également pourquoi ils sont utilisés (p. ex., réception, centrale de réservation, entretien ménager, bureau du concierge, gestion des stocks, service des ventes corporatives, service des congrès et des banquets, auditeurs de nuit). **(ED)**
- Amener l'élève à comprendre les différents usages de la technologie informatique dans un établissement hôtelier, à les commenter et à se familiariser avec les systèmes de réservation par Internet.

Expérimentation/Exploration/Manipulation

Utilisation de la technologie dans le secteur hôtelier

- Terminer la discussion par l'examen de statistiques ou d'articles de revues spécialisées portant sur l'utilisation de la technologie dans le secteur hôtelier, en précisant les départements qui se servent de l'informatique et l'usage qu'ils en font.
- Discuter avec le groupe de l'évolution de la technologie dans le secteur hôtelier.
- Présenter les logiciels les plus fréquemment utilisés dans le secteur hôtelier (p. ex., Delphi pour les départements des ventes et des congrès et des banquets).
- Diviser le groupe en équipes de quatre élèves.
- Attribuer un département à chaque équipe et demander de faire ressortir les avantages et des inconvénients de la technologie en ce qui concerne leur département.
- Recueillir les propos de chaque équipe dans le cadre d'une présentation informelle. **(EF)**
- Amener le groupe au centre de ressources.
- Assigner chacune des équipes de deux à trois élèves à un poste informatique.
- Attribuer à chaque groupe une adresse d'un site Internet, parmi la liste préalablement établie, dans le but de faire une réservation de chambres. **(T)**
- Inviter chaque équipe à se familiariser avec son site, sans pour autant procéder à une réservation confirmée.
- Demander aux membres de chaque équipe de présenter leur site en commentant les aspects suivants :
 - convivialité du site;
 - attrait du site;
 - une force du site;
 - une faiblesse du site. **(ES)**
- Retourner en classe et demander à l'élève d'indiquer son premier choix parmi les sites présentés et de justifier son choix. **(EF)**
- Amorcer une discussion avec le groupe afin de parler des perspectives d'emplois liés à l'informatique et à l'industrie hôtelière (p. ex., webmestre, service à la clientèle, centrale de réservation par Internet). **(PE)**

Visite d'un établissement hôtelier

- Amener le groupe à un établissement hôtelier local dans le but de familiariser l'élève avec des éléments tels que :
 - l'évolution du secteur hôtelier depuis la venue de la technologie;
 - l'impact de l'informatique sur l'évolution de l'emploi (perte ou création);
 - les usages et les avantages de l'informatique dans différents départements;
 - les logiciels utilisés (brèves descriptions);
 - statistiques sur les avantages de la technologie dans un établissement hôtelier (p. ex., réservations en utilisant Internet, économies substantielles de temps sur le contrôle des chambres disponibles).
- Demander à l'élève, à la suite de la visite, de rédiger un texte d'environ deux pages portant sur l'avenir de la technologie dans les différents départements d'un établissement hôtelier.
(ES)
- Ramasser le texte.
- Amorcer une discussion avec le groupe sur l'avenir de la technologie, les nouveaux usages qu'on pourrait en faire, afin de permettre à l'élève de comparer ses résultats et ses recommandations à celles des autres élèves et l'amener à évaluer ses acquisitions de connaissances et d'habiletés, et à ajuster sa démarche d'apprentissage en conséquence.

Évaluation sommative

- Évaluer la présentation du site Internet attribué à chaque équipe, en fonction de son analyse des critères mentionnés :
 - convivialité du site;
 - attirance du site;
 - une force du site;
 - une faiblesse du site.
- Évaluer le texte de l'élève portant sur l'avenir de la technologie dans un établissement hôtelier.
- Fournir et expliquer la grille d'évaluation adaptée.
- Utiliser une grille d'évaluation adaptée permettant de mesurer les compétences dans les quatre domaines, selon les critères suivants :
 - Connaissance et compréhension
 - montrer une compréhension du rôle de l'informatique dans le secteur hôtelier, plus précisément dans des départements particuliers;
 - montrer une connaissance des améliorations et des inconvénients engendrés par l'évolution de l'informatique au sein de l'entreprise hôtelière;
 - montrer une connaissance des étapes pour effectuer des réservations hôtelières par Internet.
 - Réflexion et recherche
 - montrer des habiletés de recherche de l'information sur Internet;
 - montrer une habileté à réfléchir sur les changements à venir dans le domaine de la gestion informatique hôtelière.
 - Communication
 - utiliser des outils informatiques tel un ordinateur pour présenter un site Internet;

- communiquer par écrit son texte portant sur l'avenir de la technologie dans un établissement hôtelier particulier.
- Mise en application
 - naviguer dans Internet et analyser les composantes d'un site particulier.

Activités complémentaires/Réinvestissement

- Étudier un cas qui porte sur un bris informatique à la réception d'un établissement hôtelier. L'élève doit apporter ses suggestions quant aux mesures à prendre pour tenter de remédier à la situation et à la façon dont la réception devra s'acquitter de ses tâches habituelles sans outils informatiques.

Annexes

(espace réservé à l'enseignant ou à l'enseignante pour l'ajout de ses propres annexes)

ACTIVITÉ 2.6 (TFT3C)

Tâche d'évaluation sommative Gestion du développement hôtelier

Description

Durée : 180 minutes

Dans cette tâche d'évaluation, l'élève montre sa compréhension du fonctionnement du système hôtelier en faisant appel aux notions maîtrisées au cours des cinq activités précédentes.

Domaines, attentes et contenus d'apprentissage

Domaine : Processus et applications

Attente : TFT3C-P-A.4

Contenus d'apprentissage : TFT3C-P-Com.1 - 2 - 5 - 6

Notes de planification

- Préparer le cahier de l'élève.
- S'assurer d'avoir accès à l'information recueillie au cours des activités précédentes.
- Préparer des copies de la grille d'évaluation adaptée.
- Préparer une carte géographique fictive sur laquelle on peut repérer des établissements hôteliers appelés à devenir des concurrents à l'établissement choisi par l'élève. Pour chaque établissement hôtelier présent sur la carte, déterminer :
 - le type d'établissement (p. ex., auberge, hôtel de moyenne capacité);
 - le nombre de chambres;
 - la clientèle ciblée.
- Préparer une fiche illustrant des données fictives sur la clientèle des établissements hôteliers de la région. Y inclure des prévisions quant aux différentes clientèles (p. ex., 25 % de la clientèle est du type touristique de groupe représentant 100 000 voyageurs annuellement et on prévoit que ce marché aura un taux de croissance annuel de 5 % au cours des cinq prochaines années).
- Préparer une fiche, à titre de rappel, énonçant les critères qui influencent le choix d'emplacement géographique d'un établissement hôtelier, vus à l'activité 2.2.
- Préparer un tableau avec données à calculer (p. ex., taux d'occupation, revenu par chambre louée, revenu par chambre disponible, coefficient d'occupation double) pour chaque combinaison «type d'établissement/clientèle visée». Les calculs sont appelés à varier selon la combinaison choisie par l'élève, lors du premier travail.
- Préparer une liste des différentes promotions qu'utilisent les établissements et les chaînes de restauration vues à l'activité 2.3.

Déroulement

- Décrire les attentes et les contenus d'apprentissage propres à cette tâche.
- Présenter la tâche d'évaluation : la gestion du développement hôtelier.
- Utiliser une grille d'évaluation adaptée permettant de mesurer les compétences dans les quatre domaines, selon les critères suivants :
 - Connaissance et compréhension
 - montrer une compréhension des besoins particuliers d'une clientèle précise en ce qui concerne la restauration;
 - montrer une compréhension des critères de sélection d'un emplacement géographique idéal pour un établissement hôtelier;
 - montrer une connaissance des promotions utilisées par l'industrie de la restauration.
 - Réflexion et recherche
 - utiliser la pensée critique lorsque vient le temps d'analyser les mesures de performance d'un établissement hôtelier, en comparaison avec celles d'un concurrent direct;
 - appliquer des habiletés de design dans l'élaboration d'une promotion pour la clientèle d'un établissement de restauration;
 - appliquer des concepts de mesures de performance d'un établissement hôtelier : leur calcul et leur interprétation.
 - Communication
 - communiquer le choix de la combinaison type produit/clientèle;
 - utiliser la terminologie française;
 - communiquer le choix de la promotion en fonction de la combinaison produit/clientèle.
 - Mise en application
 - faire appel à ses connaissances quant aux différentes promotions utilisées dans le milieu de la restauration pour un type de produit et de clientèle précis, ainsi qu'aux critères de sélection d'un emplacement géographique en tenant compte du milieu et de concurrents prédéterminés;
 - faire des rapprochements entre les mesures de performance d'un établissement hôtelier et leur analyse par rapport aux mêmes mesures d'un concurrent direct;
 - appliquer des idées et des habiletés dans des contextes familiers (p. ex., fidélisation de la clientèle au moment de la conception de promotions).

Annexes

(espace réservé à l'enseignant ou à l'enseignante pour l'ajout de ses propres annexes)

Annexe TFT3C 2.6.1 : Grille d'évaluation adaptée - Gestion du développement hôtelier

Annexe TFT3C 2.6.2 : Cahier de l'élève - Gestion du développement hôtelier

<i>Type d'évaluation : diagnostique 9 formative 9 sommative :</i>				
<i>Compétences et critères</i>	<i>50 - 59 % Niveau 1</i>	<i>60 - 69 % Niveau 2</i>	<i>70 - 79 % Niveau 3</i>	<i>80 - 100 % Niveau 4</i>
Connaissance et compréhension				
L'élève : - montre une connaissance des promotions utilisées dans l'industrie de la restauration. - montre une compréhension des besoins particuliers d'une clientèle précise sur le plan de la restauration et des critères de sélection d'un emplacement géographique idéal pour un établissement hôtelier.	L'élève montre une connaissance limitée des promotions utilisées dans l'industrie de la restauration et montre une compréhension limitée des besoins particuliers d'une clientèle précise et de la sélection d'un emplacement géographique idéal pour un établissement.	L'élève montre une connaissance partielle des promotions utilisées dans l'industrie de la restauration et montre une compréhension partielle des besoins particuliers d'une clientèle précise et de la sélection d'un emplacement géographique idéal pour un établissement.	L'élève montre une connaissance générale des promotions utilisées dans l'industrie de la restauration et montre une compréhension générale des besoins particuliers d'une clientèle précise et de la sélection d'un emplacement géographique idéal pour un établissement.	L'élève montre une connaissance approfondie des promotions utilisées dans l'industrie de la restauration et montre une compréhension approfondie et subtile des besoins particuliers d'une clientèle précise et de la sélection d'un emplacement géographique idéal pour un établissement.
Réflexion et recherche				
L'élève : - analyse les mesures de performance d'un établissement hôtelier, en comparaison avec celles d'un concurrent direct. - applique des concepts de mesures de performance d'un établissement hôtelier : leur calcul et leur interprétation. - applique des habiletés de design dans l'élaboration d'une promotion pour la clientèle d'un établissement de restauration.	L'élève calcule, analyse et compare les mesures de performance de divers établissements hôteliers avec une efficacité limitée et applique un nombre limité des habiletés de promotion d'un établissement.	L'élève calcule, analyse et compare les mesures de performance de divers établissements hôteliers avec une certaine efficacité et applique certaines des habiletés de promotion d'un établissement.	L'élève calcule, analyse et compare les mesures de performance de divers établissements hôteliers avec une grande efficacité , et applique la plupart des habiletés de promotion d'un établissement.	L'élève calcule, analyse et compare les mesures de performance de divers établissements hôteliers avec une très grande efficacité et applique toutes ou presque toutes les habiletés de promotion d'un établissement.

<i>Communication</i>				
L'élève : - communique le choix de la combinaison type produit/clientèle. - communique le choix de la promotion en fonction de la combinaison produit/clientèle. - utilise la terminologie française.	L'élève communique le choix de la combinaison type produit/clientèle et le choix de la promotion choisie en utilisant une terminologie française adaptée avec peu de clarté.	L'élève communique le choix de la combinaison type produit/clientèle et le choix de la promotion choisie en utilisant une terminologie française adaptée avec une certaine clarté.	L'élève communique le choix de la combinaison type produit/clientèle et le choix de la promotion choisie en utilisant une terminologie française adaptée avec une grande clarté.	L'élève communique le choix de la combinaison type produit/clientèle et le choix de la promotion choisie en utilisant une terminologie française adaptée avec une très grande clarté et avec assurance.
<i>Mise en application</i>				
L'élève : - fait appel à ses connaissances des différentes promotions utilisées dans le milieu de la restauration pour un type de produit et de clientèle précis, ainsi qu'à des critères de sélection d'un emplacement géographique tenant compte du milieu et des concurrents prédéterminés. - applique des idées et des habiletés à des contextes familiers (p. ex., fidélisation de la clientèle dans la création de promotions). - fait des rapprochements entre les mesures de performance d'un établissement hôtelier et leur analyse par rapport aux mêmes mesures d'un concurrent direct.	L'élève prépare différentes promotions utilisées dans le milieu de la restauration, sélectionne un emplacement géographique idéal pour un établissement, applique des idées et des habiletés à des contextes familiers et fait des rapprochements entre les mesures de performance d'établissements hôteliers avec une efficacité limitée.	L'élève prépare différentes promotions utilisées dans le milieu de la restauration, sélectionne un emplacement géographique idéal pour un établissement, applique des idées et des habiletés à des contextes familiers et fait des rapprochements entre les mesures de performance d'établissements hôteliers avec une certaine efficacité.	L'élève prépare différentes promotions utilisées dans le milieu de la restauration, sélectionne un emplacement géographique idéal pour un établissement, applique des idées et des habiletés à des contextes familiers et fait des rapprochements entre les mesures de performance d'établissements hôteliers avec une grande efficacité.	L'élève prépare différentes promotions utilisées dans le milieu de la restauration, sélectionne un emplacement géographique idéal pour un établissement, applique des idées et des habiletés à des contextes familiers et fait des rapprochements entre les mesures de performance d'établissements hôteliers avec une très grande efficacité.
Remarque : L'élève dont le rendement est en deçà du niveau 1 (moins de 50 %) n'a pas satisfait aux attentes pour cette tâche.				

La gestion du développement hôtelier**Activité :** individuelle**Durée :** 180 minutes**Mise en situation**

La chaîne hôtelière *Transit* est en plein essor. Elle décide de construire un nouvel établissement hôtelier et a besoin de conseils quant à l'emplacement géographique qui lui permettrait d'optimiser ses investissements, en plus de mieux se positionner par rapport à ses concurrents. Elle décide donc de concentrer ses efforts sur trois aspects en particulier : le choix de l'emplacement géographique, une promotion à l'intérieur du restaurant de l'établissement hôtelier qui sera construit et finalement l'analyse de sa performance, à l'aide de mesures précises.

Étape A : Choix de l'emplacement géographique idéal**Durée :** 60 minutes

La chaîne a ciblé la ville de Newtown pour y construire son nouvel établissement hôtelier. Les dirigeants de la chaîne font appel à vos connaissances afin de choisir le **type d'établissement**, la **clientèle à cibler** et l'**emplacement** qui lui permettrait de rentabiliser ses investissements. La chaîne met à votre disposition :

- une carte géographique de la région sur laquelle sont indiqués les éléments géographiques (p. ex., présence d'un aéroport, ressources naturelles, infrastructures de transport), les établissements hôteliers déjà présents et quelques informations à leur sujet (p. ex., le type d'établissement, le nombre de chambres, la clientèle ciblée);
- quelques statistiques sur la région, notamment certaines perspectives économiques;
- quelques données sur les types de clientèle fréquentant la région et ses établissements hôteliers en plus de leur potentiel de développement dans les années à venir, question de vous permettre de faire un choix judicieux par rapport à la clientèle principale de l'établissement hôtelier qui sera construit;
- une fiche comprenant les motifs sur lesquels on doit se pencher lorsqu'on tente de choisir un emplacement géographique, motifs vus à l'activité 2.2.

Les dirigeants vous demandent :

- d'illustrer vos calculs quant aux prévisions des clientèles;
- de justifier votre choix d'emplacement géographique à l'aide des motifs présentés dans la fiche;
- de justifier votre choix par rapport au type de clientèle que l'établissement devrait principalement viser;
- de justifier votre type d'établissement en fonction des concurrents déjà présents et des statistiques sur la clientèle.

Étape B : Promotion à l'intérieur du restaurant de l'établissement hôtelier

Durée : 60 minutes

La clientèle qui séjourne dans le nouvel établissement hôtelier représente également la clientèle principale de son restaurant. Ainsi, en tenant compte de la clientèle choisie à l'Étape A, le directeur de la restauration vous demande de concevoir une promotion pour le restaurant, question d'attirer un plus grand nombre de clients vers celui-ci. Il vous demande donc :

- de dresser une liste des besoins de restauration particuliers à cette clientèle, en tenant compte de facteurs tels le type de nourriture et de service qui attire cette clientèle, le prix que la clientèle est prête à déboursier pour un repas;
- de déterminer, parmi la liste de techniques promotionnelles fournie par le directeur de la restauration, les techniques les plus susceptibles d'attirer la clientèle, en appuyant vos choix sur les forces et les avantages que procurent les techniques promotionnelles retenues.

Étape C : Calculs de performance

Durée : 60 minutes

- Après trois mois d'opération, la direction constate que l'hôtel semble attirer la clientèle visée. Cependant, la direction croit qu'il y aurait peut-être place à l'amélioration. Elle vous présente donc une série de données et vous demande d'évaluer la performance réelle, à l'aide de mesures de performance. Elle vous demande, dans un premier temps :
 - d'effectuer les calculs liés aux mesures de performance;
 - de commenter les résultats, de façon à illustrer les forces et les faiblesses de l'établissement;
 - d'apporter vos suggestions quant à l'amélioration de la performance de l'établissement hôtelier.
- Dans un deuxième temps, la direction est parvenue, d'une façon plutôt suspecte, à se procurer les résultats financiers de son plus proche concurrent, le Royal Victoria, et vous demande :
 - d'effectuer les calculs liés aux mesures de performance du Royal Victoria;
 - d'illustrer les points sur lesquels son établissement est plus performant et d'expliquer comment elle est parvenue à surpasser le Royal Victoria;
 - d'apporter vos suggestions quant à des stratégies de redressement par rapport aux faiblesses.
- Finalement, le siège social de notre chaîne prévoit une très forte demande pour le mois à venir, soit le mois de juin. La direction veut donc maximiser ses revenus et vous demande de nommer deux stratégies qu'utilisent les établissements hôteliers pour maximiser les revenus provenant de l'hébergement.

TABLEAU DES ATTENTES ET DES CONTENUS D'APPRENTISSAGE

HÔTELLERIE		Unités				
<i>Domaine : Fondements</i>		1	2	3	4	5
Attentes						
TFT3C-F-A.1	définir ce qu'est la nutrition et évaluer les besoins alimentaires de la clientèle en se servant du Guide alimentaire canadien.	1.3		3.1 3.5		
TFT3C-F-A.2	décrire les tendances culinaires en se fondant sur des renseignements démographiques.	1.3		3.2		
TFT3C-F-A.3	décrire les principes fondamentaux d'un service de qualité à la clientèle, notamment l'établissement de l'ambiance requise (p. ex., créer une certaine atmosphère, s'assurer du professionnalisme du personnel).	1.1 1.2 1.4 1.5	2.3	3.4		5.1
TFT3C-F-A.4	exposer les techniques de préparation et de présentation des produits.			3.2 3.3 3.4 3.5		5.25 .3
Contenus d'apprentissage : Aliments et nutrition						
TFT3C-F-Ali.1	expliquer l'importance de la recherche en alimentation.	1.3		3.1		
TFT3C-F-Ali.2	définir les principes essentiels de la nutrition.	1.3		3.1 3.2 3.3 3.5		
TFT3C-F-Ali.3	expliquer l'influence du mode de vie, de la santé et de l'âge sur les besoins diététiques.	1.3		3.1		
TFT3C-F-Ali.4	exposer la fonction de divers types d'éléments nutritifs des aliments.	1.3		3.1		
TFT3C-F-Ali.5	décrire les modifications physiques et chimiques qui peuvent se produire lorsque les aliments sont manipulés, cuits ou entreposés.			3.2 3.5	4.2	5.25 .3
TFT3C-F-Ali.6	déterminer les effets du climat sur la disponibilité, la qualité et le prix des produits, et expliquer l'influence indirecte que le climat a sur l'industrie hôtelière.			3.5		
Contenus d'apprentissage : Tendances culinaires et démographie						
TFT3C-F-Tend.1	décrire les divers styles de préparation culinaire d'une variété d'aliments.			3.2 3.3		5.2
TFT3C-F-Tend.2	exposer les tendances culinaires de l'heure.	1.3		3.4		

HÔTELLERIE		Unités				
Domaine : Fondements		1	2	3	4	5
TFT3C-F-Tend.3	expliquer l'incidence de la diversité culturelle sur les secteurs de l'hébergement, de l'alimentation et des boissons.	1.3		3.2 3.3 3.4		
Contenus d'apprentissage : Service à la clientèle						
TFT3C-F-Serv.1	relever les divers types de services de restauration.	1.1 1.4		3.2 3.3 3.5		
TFT3C-F-Serv.2	expliquer les fonctions, les responsabilités, et les différences entre chaque poste, du personnel en contact direct avec la clientèle et du personnel de cuisine.	1.2		3.4	4.5	5.1
TFT3C-F-Serv.3	évaluer l'importance des politiques et procédés de l'entreprise pour améliorer la qualité du service.	1.5	2.3			
TFT3C-F-Serv.4	connaître et appliquer les bonnes attitudes en matière de service à la clientèle.	1.4	2.3	3.4		
Contenus d'apprentissage : Préparation et présentation des aliments						
TFT3C-F-Prép.1	décrire les techniques de cuisson (p. ex., conduction, convection, rayonnement, fusion), la marche à suivre adéquate pour chacune et leurs effets sur les aliments.			3.2 3.3 3.4		
TFT3C-F-Prép.2	décrire des méthodes de cuisson (p. ex., chaleur sèche pour rôtir et frire, chaleur humide pour bouillir et pocher) et leurs effets sur les produits alimentaires.			3.2 3.3 3.4		
TFT3C-F-Prép.3	décrire les ingrédients communément utilisés dans la cuisson et la garniture des plats.			3.2 3.3 3.4 3.5		
TFT3C-F-Prép.4	reconnaître diverses fines herbes et épices.			3.3 3.4 3.5		

HÔTELLERIE		Unités				
<i>Domaine : Processus et applications</i>		1	2	3	4	5
Attentes						
TFT3C-P-A.1	comparer et appliquer, le cas échéant, les divers procédés de contrôle de l'inventaire.		2.5		4.1 4.2 4.3 4.4 4.5	
TFT3C-P-A.2	préparer et présenter des aliments de différentes façons.	1.3		3.1 3.2 3.3 3.4 3.5		5.2 5.3 5.4 5.5
TFT3C-P-A.3	décrire et comparer les caractéristiques de diverses installations hôtelières.	1.1 1.4	2.2 2.4		4.3	5.1
TFT3C-P-A.4	concevoir des initiatives de commercialisation efficaces afin de promouvoir des événements spéciaux.	1.4 1.5	2.3 2.6			5.1
Contenus d'apprentissage : Gestion des stocks						
TFT3C-P-GSt.1	décrire et appliquer les procédés de commande, d'expédition et de réception des produits.		2.5		4.1	
TFT3C-P-GSt.2	expliquer et appliquer les procédés d'entreposage, de roulement et de tenue des stocks.		2.5		4.2 4.3 4.4 4.5	
Contenus d'apprentissage : Préparation et présentation des aliments						
TFT3C-P-Prép.1	préparer des mets pour des besoins diététiques particuliers.	1.3		3.1 3.2 3.3 3.5		5.2
TFT3C-P-Prép.2	énoncer les principes de base des unités de mesure anglo-saxonnes (système impérial) et métriques, et effectuer des conversions pour réaliser des recettes.			3.2 3.3 3.5		
TFT3C-P-Prép.3	préparer diverses garnitures et les utiliser avec une variété de plats de poisson, de viande et de volaille, et avec des desserts.			3.2 3.3 3.4 3.5		5.2
TFT3C-P-Prép.4	expliquer le changement de goût des produits cuisinés attribuable aux fines herbes et aux épices fraîches et sèches.			3.2 3.3 3.4		
TFT3C-P-Prép.5	appliquer les techniques et procédés de pâtisserie adéquats pour réaliser des desserts.			3.2 3.3 3.4		
TFT3C-P-Prép.6	décrire les effets de la congélation des aliments.				4.2 4.5	5.3

HÔTELLERIE		Unités				
Domaine : Processus et applications		1	2	3	4	5
TFT3C-P-Prép.7	employer diverses techniques de cuisson et méthodes de présentation pour améliorer la saveur des plats cuisinés.			3.2 3.3 3.4		5.2
TFT3C-P-Prép.8	expliquer l'application des principes de nutrition fondamentaux lors de la planification des menus.	1.3		3.1 3.5		
TFT3C-P-Prép.9	comparer l'effet de divers formats de recettes.			3.2 3.3 3.5	4.1	
TFT3C-P-Prép.10	appliquer des formules mathématiques pour calculer le coût réel des aliments.	1.2		3.5		
TFT3C-P-Prép.11	décrire les modifications physiques et chimiques qui se produisent quand on mélange des ingrédients crus.			3.2 3.3	4.2	5.25 .3
TFT3C-P-Prép.12	préparer des bouillons, des soupes et des sauces ainsi que des plats cuisinés à la viande, au poisson, aux fruits de mer et à la volaille.			3.2 3.3		5.25 .3
TFT3C-P-Prép.13	décrire et appliquer les méthodes de manutention, de service et d'entreposage des aliments qui sont conformes aux normes de santé et de sécurité.			3.4	4.2	5.25 .35. 45.5
Contenus d'apprentissage : Gestion des installations						
TFT3C-P-GIn.1	expliquer l'importance de la couleur, de l'aménagement et de l'éclairage dans la conception de lieux de restauration et d'hébergement.	1.1 1.3 1.4 1.5				5.1
TFT3C-P-GIn.2	décrire les facteurs économiques, les codes et les règlements à prendre en compte pour construire, rénover ou restaurer diverses installations.	1.1 1.3 1.5	2.2 2.4			5.4
TFT3C-P-GIn.3	cerner les facteurs qui déterminent les paramètres d'une conférence ou d'un événement.	1.1 1.2 1.4 1.5				5.1
TFT3C-P-GIn.4	nommer divers types d'activités d'hôtellerie et de restauration, et le type d'installation qu'elles exigent.	1.1 1.3 1.4				5.1
TFT3C-P-GIn.5	indiquer les ressources et les provisions nécessaires pour gérer une entreprise d'hôtellerie.	1.2 1.3 1.4			4.3	5.1
Contenus d'apprentissage : Commercialisation et publicité						
TFT3C-P-Com.1	relever diverses stratégies de commercialisation et expliquer leur utilisation dans la promotion des services et des produits.	1.1 1.3 1.4	2.3 2.6	3.4 3.5		
TFT3C-P-Com.2	élaborer des stratégies de commercialisation efficaces afin de promouvoir certains produits et services.	1.1 1.3 1.4	2.3 2.6	3.4 3.5		

HÔTELLERIE		Unités				
<i>Domaine : Processus et applications</i>		1	2	3	4	5
TFT3C-P-Com.3	décrire l'importance d'un calendrier de production dans la planification d'événements.	1.4	2.5	3.5		
TFT3C-P-Com.4	élaborer un calendrier de production pour la planification d'événements.	1.4	2.5	3.5		
TFT3C-P-Com.5	décrire le matériel et les techniques utilisés dans les présentations publicitaires.	1.3 1.4	2.6	3.4 3.5		
TFT3C-P-Com.6	se servir de l'équipement approprié et de techniques diverses pour les présentations publicitaires.	1.4	2.6			

HÔTELLERIE		Unités				
Domaine : Implications		1	2	3	4	5
Attentes						
TFT3C-I-A.1	expliquer le rapport entre l'économie et l'industrie hôtelière et touristique.	1.1 1.2 1.3 1.4	2.1 2.2 2.5			
TFT3C-I-A.2	décrire les répercussions de l'industrie hôtelière et touristique sur l'environnement.	1.3	2.1 2.2			
TFT3C-I-A.3	indiquer et appliquer, le cas échéant, les normes de l'industrie hôtelière et touristique en matière de santé et de sécurité.		2.1			5.4 5.5
TFT3C-I-A.4	décrire diverses possibilités de carrière au sein de l'industrie hôtelière et touristique ainsi que l'éducation et la formation requises pour chacune.	1.1 1.2	2.1 2.3 2.4			
TFT3C-I-A.5	relever les traits de personnalité et les compétences qui se prêtent à une carrière dans l'industrie hôtelière et touristique.	1.2		3.4		5.1
Contenus d'apprentissage : Incidence économique						
TFT3C-I-IEc.1	comparer les différentes techniques qu'une entreprise utilise pour accroître sa part du marché et indiquer leurs retombées sur l'économie.	1.3 1.4	2.4 2.5	3.5	4.2	
TFT3C-I-IEc.2	expliquer le rôle des foires commerciales et des salons professionnels.	1.3 1.4				
TFT3C-I-IEc.3	exposer les effets de la technologie informatique sur l'industrie hôtelière et touristique.		2.5	3.5	4.1 4.3	
TFT3C-I-IEc.4	décrire le rôle du gouvernement et des associations dans l'industrie hôtelière et touristique.	1.3 1.4	2.1 2.2			5.4
Contenus d'apprentissage : Incidence environnementale						
TFT3C-I-IEn.1	expliquer les retombées du secteur agro-alimentaire sur l'environnement et les collectivités rurales.	1.3				
TFT3C-I-IEn.2	décrire les procédés d'élimination des déchets alimentaires.		2.2		4.5	5.4
Contenus d'apprentissage : Sécurité et législation						
TFT3C-I-Séc.1	décrire les types de situations d'urgence qui peuvent se présenter dans l'industrie hôtelière et touristique, et le type d'aide requise dans chaque cas pour assurer la sécurité publique.	1.2 1.5	2.5			5.4 5.5
TFT3C-I-Séc.2	indiquer le rôle des organisations de santé et de sécurité au travail dans l'établissement des normes de l'industrie hôtelière et touristique.		2.1			5.4 5.5

HÔTELLERIE		Unités				
<i>Domaine : Implications</i>		1	2	3	4	5
TFT3C-I-Séc.3	expliquer la nécessité de normaliser les politiques d'une entreprise.	1.2 1.5				
TFT3C-I-Séc.4	énoncer et appliquer, le cas échéant, les normes, les codes et les lois qui régissent l'industrie hôtelière et touristique en matière de santé et de sécurité.		2.1		4.2	5.2 5.4 5.5
Contenus d'apprentissage : Formation et perspectives de carrière						
TFT3C-I-For.1	déterminer le type d'éducation et de formation nécessaires pour exercer divers types d'emplois offerts par l'industrie hôtelière et touristique.	1.2	2.1 2.3 2.4 2.5			5.4
TFT3C-I-For.2	décrire divers cheminements de carrière envisageables et les facteurs qui influent sur la structure salariale de divers postes de responsabilité dans l'industrie hôtelière et touristique.	1.1 1.2				
TFT3C-I-For.3	déterminer si ses intérêts, ses compétences et ses attitudes conviennent à une carrière dans l'industrie hôtelière et touristique.	1.2				