**TITRE DU COURS** : Produits et services touristiques (2-1-2) **CODE** : 414-143-GR **SESSION** : A-2011

 **AU TERME DE CE COURS, l’étudiant sera en mesure** d’analyser l’offre touristique d’une région et de reconnaître les tendances en matière de consommation et de commercialisation.

**COMPTENCE(S) VISÉE(S) PAR CE COURS + ÉLÉMENTS** : **Compétence  0112** : Établir des liens entre la demande et l’offre en tourisme (partielle). **Éléments de compétence** : Analyser l'étendue de l'offre et Reconnaître les paramètres d'une offre basée sur l'authenticité. **Compétence 0119** : Identifier les tendances du tourisme international. **Éléments de compétence** : reconnaître les tendances en matière de consommation et de commercialisation.

|  |
| --- |
| **CONTEXTE DE RÉALISATION** : en classe  et en laboratoire informatique ; à l’aide de ressources informatiques (Internet, Word). Travaux individuels et en équipes réalisés dans différents contextes de travail. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **SAVOIR : (CONNAISSANCES)**  | **SAVOIR-FAIRE : (HABILETÉS)** | **SAVOIR-ÊTRE : (ATTITUDES)** |
| * Définir l'offre touristique (ressources naturelles + celles produites par l'humain)
* Établir la distinction en produit et service
* Caractériser les principaux produits touristiques au Québec (produits prioritaires de TQ) :
	+ Agrotourisme, chasse & pêche, congrès & réunions d’affaires, cyclotourisme, écotourisme & tourisme d’aventure, festivals & événements, golf, motoneige, ski, t. autochtone, t. culturel, t. santé, t. motorisé, t. nautique.
* Caractériser les différents services touristiques au Québec et dans d'autres régions du monde :
	+ Transport, hébergement et restauration
* Déterminer les produits ou services connexes nécessaires à une offre touristique complète (voir schéma)
* Connaître les indicateurs de qualité et de performance (ex : APAQ) (**ne pas empiéter cours Qualité et tourisme durable**)
* Caractériser les réseaux de distribution (voir schéma)
* Reconnaître les paramètres d'une offre basée sur l'authenticité
* Connaître les tendances au niveau des produits et services touristiques à l’échelle nationale et internationale (évolution technologique, produits et services en émergence,…)
 | * Analyser l’offre touristique d’une région
* Évaluer un produit ou un service à l’aide des indicateurs de qualité et de performance
* Utiliser des paramètres permettant d’identifier une offre basée sur l’authenticité.
 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVITÉS D’APPRENTISSAGES : SUGGÉRÉES ET/OU OBLIGATOIRES** | **RESSOURCES** |
| * Réaliser un schéma de concept sur le système touristique (offre touristique) à partir de la définition de l’offre touristique. Travail à réaliser en équipe. Présentation devant la classe.
	+ *Comment donner des consignes claires pour que les étudiants puissent faire un schéma de concept. Pas nécessairement habitués de faire ça. Fournir un exemple en présentant la partie demande touristique et environnement ?*
 | * Papier, crayon, tableau. Si on super chanceux, un TBI  (B121, B126)
 |
| * Exercice d’application sur les agences de voyages en ligne et sites Web de fournisseurs de P & S
	+ *Comment faire pour que les étudiants fassent l’exercice avec sérieux s’ils ne sont pas évalués ? Faire une « compétition » (ex : le premier qui trouve X) ? Faire exprimer les étudiants sur leurs démarches. Difficultés rencontrées,… Faire lien avec atelier recherche documentaire (techniques de recherche,…). Fournir les sites ou les faire chercher ? Dépend de l’objectif poursuivi.*
 | * Sites Internet de fournisseurs et agences de voyages en ligne. Les étudiants devront les identifier eux-mêmes à partir de la matière vue en classe. Exercice à réaliser en lab informatique.
 |
| * Exercice : définir qu’est-ce qu’une offre authentique. Mettre par écrit, consultation en équipe, présentation en classe. Brainstorming pour construction en groupe.
 | * À développer
 |
| * Études de cas/débat en classe afin de reconnaître les paramètres d'une offre basée sur l'authenticité. (ex : pour ou contre Walt Disney, Las Vegas, Zoo Granby, autre ???).
 | * Frédéric Dulac (philo) a approche très intéressante sur le débat.
 |
| * Exercice : à partir de mises en situation, recherche en ligne sur le site de Tourisme Québec à l’aide des critères avancés de réservations de chambres. Intégration de la matière en lien avec les catégories d’établissements, la classification, les bannières présentes au Québec, les réseaux de distribution… Familiarisation avec le site Web de TQ (peut être utile pour un éventuel emploi dans un BIT)
	+ *Comment faire pour que les étudiants fassent l’exercice avec sérieux s’ils ne sont pas évalués ?*
 | * Site de TQ : <http://www.bonjourquebec.com/qc-fr/chambresforfaits.html> ou CITQ. Exercice à réaliser en lab informatique ou à la maison ?
 |
| * Exercice : développer des indicateurs de qualité pour hôtel (ou transport aérien ou en autocar). Activité initiale à la présentation des critères CITQ > vient renforcer.
 | * À développer
 |
|  |  |
| * Exercice : recherche + description + identification des critères de qualité de plusieurs labels rattachés aux produits et services touristiques (Café de village, RéserVert,…) au Québec et ailleurs dans le monde. Labels pré-déterminés. Informations présentées par les étudiants pour compléter notes de cours.
	+ *Comment faire pour que les étudiants fassent l’exercice avec sérieux s’ils ne sont pas évalués ?*
 | * Sites Internet. Exercice à réaliser en lab informatique ou à la maison avant le cours ??
 |
| * Animation d’un forum sur les tendances au niveau des produits et services touristiques à l’échelle nationale et internationale (Voir Activités d’évaluation)
 | * LÉA
* Consignes, règles pour animer et participer à un forum
* Voir TES (forum formatif fait avant le forum sommatif)
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVITÉS D’APPRENTISSAGES : PROFIL TIC** | **RESSOURCES** |
| * Exercices en classe afin d’intégrer les habiletés du profil TIC
	+ Créer un document à l’aide du traitement de texte (3.1) (voir Annexe 4 – Profil TIC)
 | * Personnes-ressources ?
* InukTIC
* Livres de référence sur le traitement de texte
* Aide Microsoft
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVITÉS D’ÉVALUATION : FORMATIVES ET SOMMATIVES** | **CRITÈRES D’ÉVALUATION : (EN LIEN AVEC LES CRITÈRES DE PERFORMANCE)** |
| 1. **Projet intégrateur : analyse de l’offre touristique d’une région**
	* Élément de compétence : Analyser l’étendue de l’offre : caractériser les principaux produits touristiques au Québec, caractériser les principaux services touristiques au Québec, déterminer les produits et services connexes à une offre touristique complète.
	* Représentant Association X et présentent produit X
	* Contexte de réalisation : travail en équipe. Travail effectué au fur et à mesure de la session en classe lors de la présentation des notions (ex : Produits TQ 🡪 analyse chaque région/produits TQ) ( ??? à valider). Établir des liens avec le cours Destinations touristiques : Québec et Canada.
	* Ressources : guides touristiques, sites Internet régions Cantons-de-l’Est et Montérégie

Mise en situation : en fonction d’une thématique spécifique : agrotourisme, chasse & pêche, cyclotourisme, écotourisme & tourisme d’aventure, festivals & événements, golf, motoneige, ski, tourisme autochtone, tourisme culturel, tourisme de santé, tourisme motorisé, tourisme nautique.Doit inclure les informations suivantes : attraits et activités en lien avec le produit touristique, le transport, l’hébergement, les restaurants, les produits et services connexes, le recensement des labels de qualité en lien avec les produits & services touristiques, les informations sur l’environnement touristique (sécurité, routes,…) ( ?), expliquer l’offre touristique est authentique ( ?). Caractériser un produit touristique. Reprendre bourse ?Concentrer la recherche sur produits touristiques. Un thème par équipe.Exigences particulières : habiletés du Profil TICAttention à l’ampleur du travail et des exigences | **Pondération** : 35% (25% écrit et 10% oral)**Critères** : à déterminerÉvaluer les habiletés TIC (liste d’opérations 🡪fait ou non fait) |
| 1. **Exercice d’application en lien avec la classification hôtelière**
	* Élément de compétence : Analyser l’étendue de l’offre : reconnaître les indicateurs de qualité et de performance.
	* Contexte de travail : classificateur d’établissements touristiques (<http://www.cqrht.qc.ca/description-de-taches/services-de-voyages/les-services-touristiques/classificateur-detablissements-touristiques>)
	* Contexte de réalisation : **Option 1** (à privilégier): visite en groupe d’établissements hôteliers. Doivent évaluer établissement(s) (zones précises) à partir de la grille de classification de la CITQ. **Option 2** : visite individuelle ou en équipe d’un établissement au choix (catégorie établissement hôtelier, gîte, résidence de tourisme, centre de vacances, auberge de jeunesse)
	* Ressources :
		+ Description de tâche d’un classificateur d’établissements touristiques sur le site du CQRHT (<http://www.cqrht.qc.ca/description-de-taches/services-de-voyages/les-services-touristiques/classificateur-detablissements-touristiques>)
		+ Guide de classification hôtelière : <http://www.citq.info/documentation/#guides>
		+ Hôtels partenaires (choisir au moins un établissement ayant des pratiques de DD ?) Auberge West Brome ?
		+ Vidéo métier classification (voir Nancy)
 | **Pondération** : 10% **Critères** : |
| 1. **Exercice d’application sur les agences de voyages en ligne et sites Web de fournisseurs de P & S (transport aérien et ferroviaire, croisières, autocar,…)**
* Élément de compétence : analyser l’étendue de l’offre : caractériser les réseaux de distribution, caractériser les principaux services touristiques.
* Contexte : voyageurs à la recherche d’informations dans différents contextes (mises en situation).
* Contexte de réalisation Travail individuel
* Ressources : sites Internet de fournisseurs et agences de voyages en ligne.
* Mise en situation : recherches d’informations telles que tarifs, catégories de billets ou passes, horaires, itinéraire, durée des trajets, etc. Plusieurs mises en situation.
* Exigences particulières (TIC): captures d’écran. Réinvestissement Rechercher d’information
* Cours en lab informatique
 | **Pondération** : 15%**Critères** : |
|  |  |
| 1. **2 Examens** (évaluation des connaissances et de la compréhension)
2. **Études de cas dans un examen**
	* Élément de compétence : analyser l’étendue de l’offre : reconnaître les paramètres d'une offre basée sur l'authenticité.
	* Contexte : à déterminer.
	* Contexte de réalisation Travail individuel
	* Ressources : à déterminer.
3. Mise en situation : à déterminer. Cité des Rivières. Festival western de St-Tite. Village du Père Noël.
 | **Pondération** : 30% |
| 1. **Forum sur les tendances**
	* Élément de compétence : Identifier les tendances du tourisme international. **:** reconnaître les tendances en matière de consommation et de commercialisation..
	* Contexte : à déterminer.
	* Contexte de réalisation : Travail individuel. Travail collaboratif.
	* Ressources : LÉA , consignes, règles pour animer et participer à un forum.
 | **Pondération : 10%****Critères : à déterminer** |

**RESSOURCES POUR LE COURS:**

Tourisme Québec, Banque de données sur les produits et services touristiques : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/services/criteres_bdpst.pdf>

Politique touristique de Tourisme Québec : <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/publications-administratives/politiqueTouristique.pdf>

|  |
| --- |
| **PROFIL DD** :* Quelques labels écologiques dans le domaine de l’hébergement au Québec
* Transport aérien et environnement
* Visite d’un établissement hôtelier intégrant des principes de tourisme durable
 |

|  |
| --- |
|  |

PROFIL TIC