

# Guide des métiers du tourisme

Avec la participation financière de :

Québec 

# Table des matières

Glossaire..... 04

Mots d'introduction..... 05

Qu'est-ce que le tourisme ?..... 06

Diplôme d'études professionnelles... 08

D.E.P Réception en hôtellerie

D.E.P Cuisine

D.E.P Pâtisserie

D.E.P Boucherie de détail

D.E.P Service de la restauration

D.E.P Conseil et vente de voyages

D.E.P Boulangerie

Diplôme d'études collégiales .....16

D.E.C Techniques de tourisme

D.E.C Techniques du tourisme d'aventure

D.E.C Gestion d'un établissement de restauration

D.E.C Techniques de gestion hôtelière

D.E.C Techniques de pilotage d'aéronefs,  
spécialisation en pilotage d'avions

Baccalauréat ..... 22

B.A.C en loisirs, culture et tourisme

B.A.C en gestion du tourisme et de l'hôtellerie

B.A.C en intervention plein air

B.A.C appliqué en gestion de l'accueil et de  
l'hôtellerie

Maîtrise et autres .....27

M.A en loisir, culture et tourisme

M.A en développement du tourisme

Diplôme d'études supérieures spécialisées en  
développement du tourisme

Hébergement.....31

Préposé(e) à l'entretien ménager

Préposé(e) à la réception

Concierge

Chasseur(se)

Coordonnateur(trice) de congrès et banquets

Directeur(trice) d'un établissement hôtelier

Note : La forme masculine est utilisée dans ce guide dans le seul but d'en alléger le contenu.



# Table des matières

## Restauration ..... 38

Cuisinier(ère)

Préposé(e) aux services des mets et boissons

Sommelier(ère)

Barman, Barmaid

Chef exécutif

Directeur(trice) des services de la restauration

## Loisirs et divertissement ..... 45

Guide de plein air

Patrouilleur(se) sur les pentes de ski

Croupier(ère)

Guide-interprète du patrimoine

Directeur(trice) d'une attraction touristique

## Services de voyage ..... 51

Agent(e) de voyages

Forfaitiste

Préposé(e) à l'information touristique

Guide touristique

Gestionnaire des guides-accompagnateurs

## Transport de personnes .....57

Agent(e) de bord

Conducteur(trice) d'autocar d'excursion

Chauffeur(euse) de taxi

Préposé(e) au service de bord

Directeur(trice) des activités (croisière)

Directeur(trice) de l'exploitation d'une entreprise de transport

## Programmes ..... 64

Programme d'apprentissage en milieu de travail

Programme de reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre

## Conseils pour se démarquer .....67

## Liens utiles..... 69

Note : La forme masculine est utilisée dans ce guide dans le seul but d'en alléger le contenu.



# Glossaire

<b>Ministère du tourisme</b>	Département gouvernemental qui contribue à la réussite du secteur touristique du Québec. Il soutient le développement durable du secteur en offrant des services, des données et du financement aux entreprises. Il favorise la concertation et agit comme moteur de promotion pour toutes les régions.
<b>Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale</b>	Département gouvernemental qui soutient l'inclusion économique et sociale des personnes et des communautés. Il offre de l'aide financière, accompagne les chercheurs d'emploi et les entreprises, et veille à des conditions de travail équitables.
<b>Alliance de l'industrie touristique</b>	L'Alliance de l'industrie touristique est l'unique organisation associative provinciale qui représente tous les secteurs de l'industrie touristique du Québec. Son mandat est de réaliser la promotion et la mise en marché touristiques du Québec sur les marchés extérieurs.
<b>Association touristiques régionales (ATR)</b>	Les associations touristiques régionales coordonnent le développement et la promotion touristique de leur région. Elles rassemblent les acteurs du milieu, soutiennent les entreprises, valorisent les attraits locaux et assurent un accueil de qualité aux visiteurs. Véritables moteurs régionaux, elles contribuent à une offre touristique diversifiée et dynamique.
<b>Association touristiques sectorielles (ATS)</b>	Les associations touristiques sectorielles soutiennent le développement de leur secteur en accompagnant les entreprises, en favorisant la collaboration et en promouvant l'innovation. Elles défendent les intérêts de leurs membres et contribuent activement à la croissance du tourisme québécois.
<b>Comité sectoriel de main-d'oeuvre (CQRHT)</b>	Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme est un comité sectoriel de main-d'oeuvre (CSMO) paritaire reconnu par la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Son mandat est de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'oeuvre à l'aide d'interventions sectorielles concertées et durables au bénéfice des employeurs et des futurs travailleurs du secteur.

# Mot d'introduction



Valoriser les formations et les possibilités de carrières en tourisme permet à une relève d'évoluer dans un milieu stimulant et d'investir dans l'avenir d'un secteur riche en opportunités.

Avec l'aide financière du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le CQRHT a conçu un guide accessible à tous.

Conscient que plusieurs métiers du tourisme restent méconnus et que le secteur est en constante évolution, ce guide regroupe plusieurs informations clés pour orienter différents bassins de main-d'œuvre sur leur choix de carrières.

Travailler en tourisme, c'est l'occasion de faire rayonner le Québec et plonger au cœur d'un univers dynamique, où chaque jour est unique.

Que vous soyez un élève, un étudiant ou un adulte en reconversion professionnelle, ce guide a été créé pour vous. Soyez curieux et ouvert à l'éventail de possibilités qu'y s'offrent à vous dans l'industrie du bonheur.

Xavier Gret  
Directeur général

# Qu'est-ce que le tourisme ?

Le tourisme, c'est bien plus que voyager ! Chaque fois qu'une personne quitte sa ville pour explorer, se divertir, apprendre ou travailler ailleurs, elle fait du tourisme.

Derrière ces expériences se cache une industrie dynamique qui rassemble une panoplie d'activités en hébergement, restauration, transport, divertissement et qui contribue directement à la vitalité économique d'un pays.

Le tourisme représente le 4<sup>e</sup> produit d'exportation le plus important au Québec. Le secteur touristique contribue à 2.8% du PIB de la province, ce qui représente plus de 12 milliards de dollars en 2024<sup>1</sup>. On peut compter plus de 400 métiers différents dans les secteurs liés au tourisme, ce qui représente plus de 400 000 emplois.

<sup>1</sup>Source : Institut de la statistique du Québec, compilées par le CQRHT, 2025.

## Le tourisme est propulsé par 5 principaux secteurs :

- L'hébergement
- La restauration
- Les loisirs et divertissement
- Les services de voyage
- Le transport de personnes

---

En réponse aux nouvelles attentes des voyageurs, l'industrie touristique adopte un modèle plus durable. Appuyé sur les piliers économique, social et environnemental, ce modèle souhaite réduire les impacts négatifs du tourisme et offrir une expérience de voyage plus responsable et respectueuse de la planète.

---

## Pour définir les enjeux et objectifs du tourisme au Québec, plusieurs acteurs touristiques doivent travailler de concert :

- Le ministère du Tourisme
- Les associations touristiques régionales et sectorielles (ATR, ATS)
- L'Alliance de l'industrie touristique
- Le comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme (CQRHT)
- Les entreprises
- Les établissements d'enseignement
- Les travailleurs

Porté par l'innovation et la richesse humaine, le tourisme est l'industrie du bonheur! Véritable moteur de rayonnement, cette industrie contribue à faire briller le Québec. Elle propose des expériences uniques, tout en offrant une multitude de formations et de carrières.



# D.E.P

## Diplôme d'études professionnelles

Le D.E.P. est une formation pratique qui prépare à une carrière spécialisée. Offert dans divers domaines comme le tourisme, la restauration et l'hôtellerie, il permet d'acquérir des compétences concrètes et d'intégrer rapidement le marché du travail grâce à des stages en entreprise.





# Réception en hôtellerie

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5283

Ce programme forme des professionnels capables d'assumer le rôle de réceptionniste d'hôtel. Les étudiants apprennent à gérer les relations avec la clientèle, les réservations et à effectuer des tâches administratives. Ils utilisent des outils numériques spécifiques et veillent à la sécurité des clients, tout en améliorant leur communication et leur aisance dans d'autres langues.



**Sanction**  
D.E.P



**Durée**  
735 heures



**Nombre d'unités**  
49



**Offert en anglais**  
5783 - Hôtel Réception



## Possibilités d'emploi

- Préposé(e) à la réception
- Concierge d'hôtel
- Représentant(e) des ventes
- Agent(e) du service à la clientèle

## Environnement de travail

- Chaines hôtelières
- Auberges
- Gîtes touristiques
- Centres de villégiature





# Cuisine

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5311

Ce programme forme des cuisiniers capables de préparer une variété de plats, de choisir les bonnes techniques de cuisson et de réaliser des présentations culinaires. Les étudiants apprennent à utiliser l'équipement de cuisine en toute sécurité et à travailler avec différents types de menus (à la carte, tables d'hôte, buffets). Ils développent également des compétences en relations professionnelles et en évaluation de la qualité des mets.



**Sanction**  
D.E.P



**Durée**  
1470 heures



**Nombre d'unités**  
98



**Offert en anglais**  
5811 - Professional Cooking



## Possibilités d'emploi

- Sous-chef de cuisine
- Cuisinier (ère)
- Traiteur (euse)

## Environnement de travail

- Restaurants
- Brasseries
- Services alimentaires d'établissements
- Traiteurs
- Cafétérias et casse-croûte
- Hôtels
- Auberges



# Pâtisserie

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5297

Ce programme vise à former des personnes capables d'effectuer des travaux liés à la préparation, à la cuisson et à la décoration de pâtisseries. En développant leur créativité et leur maîtrise des techniques de pâtisserie, les diplômés peuvent répondre aux tendances du marché et innover dans l'élaboration de produits gourmands et raffinés.

 **Sanction**  
D.E.P

 **Durée**  
1350 heures

 **Nombre d'unités**  
90

 **Offert en anglais**  
5797 - Pastry Making

## Possibilités d'emploi

- Pâtissier (ère)
- Boulanger-pâtissier ou boulangière-pâtissière
- Chocolatier(ère)
- Confiseur (ère)

## Environnement de travail

- Boulangeries et pâtisseries
- Chaînes d'alimentation
- Hôtels et restaurants
- Auberges et traiteurs



# Boucherie de détail

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5268

Ce programme forme des professionnels capables de préparer et entretenir l'équipement de boucherie, de réceptionner et débiter des viandes, ainsi que de réaliser des coupes de détail. Les étudiants apprennent à préparer des viandes, des abats et des produits complémentaires, et à assurer le service à la clientèle au comptoir des viandes.

 **Sanction**  
D.E.P

 **Durée**  
900 heures

 **Nombre d'unités**  
60

 **Offert en anglais**  
5768 - Retail Butchery



## Possibilités d'emploi

- Boucher (ère)
- Charcutier (ère)
- Désosseur (se)
- Dépeceur de viande en gros et au détail
- Commis-vendeur (se)

## Environnement de travail

- Chaines d'alimentation
- Hôtels et restaurants
- Grossistes en viande
- Boucheries
- Épiceries
- Charcuteries
- Poissonneries
- Abattoirs



# Service de la restauration

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5293

Ce programme permet aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour accueillir, conseiller et servir la clientèle. Ils apprennent à présenter et à servir les mets et les boissons, ainsi qu'à proposer des accords mets et vins adaptés aux choix des clients. De plus, ils sont formés à la mise en place des tables et des comptoirs, à l'utilisation et à l'entretien de l'outillage de la salle à manger, ainsi qu'aux opérations de facturation et d'encaissement.



**Sanction**  
D.E.P



**Durée**  
960 heures



**Nombre d'unités**  
64



**Offert en anglais**  
5793 - Food and Beverage Services



## Possibilités d'emploi

- Préposé (e) au service des mets et boissons
- Hôte (sse) d'un restaurant
- Maître d'hôtel

## Environnement de travail

- Hôtels et restaurants
- Auberges et traiteurs
- Salles de réception



# Conseil et vente de voyages

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5355

Ce programme permet aux étudiants de développer les compétences nécessaires pour accueillir, conseiller et accompagner la clientèle dans le cadre de la vente de produits et services touristiques. Ils apprennent à identifier les besoins des clients, à recommander des destinations, des moyens de transport et des hébergements adaptés. Les étudiants sont également formés aux opérations de réservation, de facturation, d'encaissement et à la préparation des documents de voyage.



**Sanction**  
D.E.P



**Durée**  
1185 heures



**Nombre d'unités**  
79



**Offert en anglais**  
5855 - Travel Consulting and Sales



## Possibilités d'emploi

- Agent (e) de voyages
- Conseiller (ère) en voyages
- Agent (e) à la billetterie et aux services aériens

## Environnement de travail

- Agence de voyages
- Grossiste en voyages
- Entreprises de guides touristiques
- Compagnies aériennes et ferroviaires



# Boulangerie

## Diplôme d'études professionnelles D.E.P 5370

Ce programme permet aux étudiants d'acquérir les compétences nécessaires pour exercer le métier de boulanger dans divers milieux, tels que les boulangeries, les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme. Ils apprennent à préparer une variété de produits, dont des pains et viennoiseries, en appliquant les techniques de panification appropriées. La formation couvre également la gestion des recettes, la préparation des ingrédients, la cuisson, le contrôle de la qualité, ainsi que le respect des normes d'hygiène et de sécurité.



**Sanction**  
D.E.P



**Durée**  
795 heures



**Nombre d'unités**  
53



**Offert en anglais**  
5870 - Professional Bread Making



## Possibilités d'emploi

- Boulanger (ère)-pâtissier (ère)
- Chef boulanger (ère)
- Commis-boulangier (ère)

## Environnement de travail

- Boulangeries
- Chaînes d'alimentation (supermarchés)
- Traiteur
- Restaurants
- Auberges
- Hôtel

# D.E.C

## Diplôme d'études collégiales

Le D.E.C est une formation plus approfondie qui combine théorie et pratique. Offert dans des cégeps, il prépare tant à l'entrée sur le marché du travail qu'à la poursuite d'études universitaires. Dans des domaines comme le tourisme, la restauration et l'hôtellerie, il développe des compétences avancées et une vision stratégique du secteur.





# Techniques de tourisme

## Diplôme d'études collégiales D.E.C 414.A0

Ce programme prépare les élèves à participer activement au développement de l'industrie touristique en les rendant aptes à s'adapter aux différentes cultures, à l'analyse touristique ainsi qu'au développement et promotion des services touristiques. Les étudiants acquièrent les compétences nécessaires pour travailler en accueil et guidage, en mise en valeur de produits touristiques ou en conception et promotion de voyages.



**Sanction**  
D.E.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
91 2/3



**Offert en anglais**  
Tourism 414.AC



## Possibilités d'emploi

- Agent (e) de développement touristique
- Coordonnateur (trice) d'événements spéciaux
- Superviseur (e) en entreprise touristique
- Assistant (e) marketing et communications
- Représentant (e) des ventes
- Forfaitiste (création de forfaits et de circuits)
- Responsable de l'accueil et du service à la clientèle
- Guide touristique

## Environnement de travail

- Agences événementielles et festivals
- Établissements d'hébergement
- Attractions et activités touristiques
- Transporteurs aériens, ferroviaires, terrestres et bateaux de croisière
- Agences de voyages et grossistes en voyages
- Entrepreneuriat, propriétaire d'entreprise





# Techniques du tourisme d'aventure

## Diplôme d'études collégiales D.E.C 414.B0

Ce programme forme les élèves à interagir avec la clientèle, les agences de voyages, les voyagistes, les producteurs de tourisme d'aventure, les guides et autres acteurs de l'industrie. Ils développent les compétences nécessaires pour planifier des sorties en milieu naturel, organiser et animer des activités, encadrer des groupes, gérer les urgences et enseigner des techniques liées aux activités de plein air.



**Sanction**  
D.E.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
91 2/3



**Offert en anglais**  
Adventure Tourism 414.B0



## Possibilités d'emploi

- Guide de plein air
- Guide touristique
- Guide accompagnateur (trice)
- Interprète de site touristique d'aventure

## Environnement de travail

- Pourvoyeurs d'activités en tourisme d'aventure et en écotourisme
- Milieux éducatifs en plein air, les camps d'été et les programmes d'aventure thérapeutique
- Services privés de guide et autres services à la carte
- Parcs ou les réserves fauniques



# Gestion d'un établissement de restauration

## Diplôme d'études collégiales D.E.C 430.B0

Ce programme prépare les étudiants à superviser les services alimentaires dans des établissements variés, tel que les restaurants, les bars et les établissements institutionnels. Ils apprennent à gérer la production et la distribution des mets, à coordonner les équipes, à planifier les menus et à contrôler les coûts. La formation explore aussi la science des aliments, le respect des normes d'hygiène et le développement de nouveaux produits.



## Possibilités d'emploi

- Maître d'hôtel ou superviseur des services alimentaires ou d'un service traiteur
- Directeur des banquets, de la restauration et/ou des bars
- Gestionnaire ou propriétaire d'un établissement de restauration

## Environnement de travail

- Hôtels et restaurants
- Auberges
- Traiteurs
- Salles de réception



**Sanction**  
D.E.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
91 2/3



**Offert en anglais**  
Food Service Management



# Techniques de gestion hôtelière

## Diplôme d'études collégiales D.E.C 430.A0

Ce programme prépare les étudiants à gérer les opérations d'un établissement hôtelier, qu'il s'agisse de l'accueil, de la restauration ou de l'entretien. Ils acquièrent des compétences en gestion des ressources humaines et matérielles, en planification budgétaire et l'analyse financière. Ils apprennent les aspects technologiques, juridiques et administratifs de l'hôtellerie, tout en mettant l'accent sur la qualité du service à la clientèle. Les étudiants développent leur leadership, leur esprit d'équipe et leur capacité à offrir des expériences client exceptionnelles.



**Sanction**  
D.E.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
91 2/3



**Offert en anglais**  
Hotel Management



## Possibilités d'emploi

- Propriétaire, directeur, gérant d'établissements hôteliers
- Superviseur ou directeur de la réception, de l'entretien ménager ou de la restauration
- Coordonnateur d'événements, de congrès ou de réunions
- Coordonnateur des ressources humaines, des ventes ou de la comptabilité
- Maître d'hôtel

## Environnement de travail

- Hôtels et restaurants
- Centre de villégiature
- Croisières
- Événements et conférences





# Techniques de pilotage d'aéronef, spécialisation en pilotage d'avions



## Diplôme d'études collégiales D.E.C 280.F0

Ce programme forme des pilotes d'avions et d'hélicoptères pour le transport aérien et des services spécialisés. Il combine une formation théorique et pratique, développant des compétences en réglementation, navigation, et gestion des opérations de vol, tout en cultivant l'autonomie et la responsabilité.

## Possibilités d'emploi

- Pilote d'avion
- Instructeur de vol
- Capitaine d'avion d'affaires (fonction publique québécoise)
- Capitaine d'avion-citerne (fonction publique québécoise)

## Environnement de travail

- Compagnies aériennes
- Compagnies de fret aérien
- Écoles de pilotage
- Compagnies forestières
- Forces armées canadiennes
- Pourvoiries de chasse et de pêche
- Service aérien gouvernemental du gouvernement du Québec
- Tout autre opérateur d'aéronefs des secteurs publics et privés



**Sanction**  
D.E.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
88 1/3 et 91 2/3



**Offert en anglais**  
Aircraft Piloting Techniques  
280.A0

# B.A.C

## Baccalauréat

Le baccalauréat est une formation universitaire approfondie qui développe des compétences analytiques et stratégiques. Dans des domaines comme le tourisme, la restauration et l'hôtellerie, il prépare à des postes de gestion, d'innovation et de recherche, ouvrant la voie à une carrière évolutive et internationale.





# Baccalauréat en loisir, culture et tourisme

## Diplôme d'études supérieures B.A.C 7699

Ce programme apprend aux étudiants à créer et organiser des activités de loisir et de culture répondant aux besoins de la communauté. Il leur donne les outils pour imaginer des projets qui rassemblent les gens et rendent leur vie plus dynamique. Il combine une formation méthodologique de base avec une spécialisation dans des domaines comme les services municipaux, le développement touristique, l'éducation, le sport, le plein air et la santé.

 **Sanction**  
B.A.C

 **Durée**  
36 mois

 **Nombre d'unités**  
90

 **Offert en anglais**  
N/A



## Possibilités d'emploi

- Conseiller (ère) en loisirs
- Coordonnateur (trice) de loisirs
- Directeur (trice) d'établissement de loisirs
- Directeur (trice) de camp de vacances

## Environnement de travail

- Festivals
- Camp de vacances
- Centre d'accueil et d'hébergement
- Maisons de jeunes
- Organisme d'action communautaire ou sociale
- Municipalités



# Baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie

## Diplôme d'études supérieures B.A.C 7307/8411/7317/8421/7410/8412

Ce programme forme des étudiants à gérer des services dans les secteurs touristiques et hôteliers. Il combine une formation en marketing, finance et management avec une spécialisation en gestion des destinations ou en gestion hôtelière. Les étudiants développent leur autonomie, leur leadership et leur esprit entrepreneurial à travers des stages et des études de cas.



### Possibilités d'emploi

- Agent (e) ou coordonnateur (trice) de promotion touristique
- Agent (e) ou coordonnateur (trice) de développement touristique
- Directeur (trice) d'attraction touristique
- Directeur (trice) d'une association touristique
- Directeur (trice) des ventes et du développement des affaires
- Superviseur (e) en hôtellerie
- Directeur (trice) en hôtellerie
- Gérant (e) en restauration
- Directeur (trice) en restauration
- Directeur (trice) d'événements, de festivals ou de congrès

### Environnement de travail

- Hôtels
- Restaurant
- Centres de villégiature
- Croisières
- Événements et conférences



**Sanction**  
B.A.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
90



**Offert en anglais**  
N/A



# Baccalauréat en intervention plein air

## Diplôme d'études supérieures B.A.C 7309

Ce programme prépare des professionnels capables d'élaborer, de diriger et de superviser des activités de plein air sécuritaires et adaptées aux réalités terrains. Il couvre le tourisme d'aventure et l'écotourisme, le leadership d'expédition, ainsi que la logistique de missions industrielles et scientifiques en région isolée. Il inclut également la gestion de projets et d'événements en plein air, l'intervention éducative et thérapeutique par la nature et l'aventure, ainsi que la gestion des risques et de la sécurité en plein air.



## Possibilités d'emploi

- Guide d'expédition
- Responsable de projets en plein air
- Conseiller (ère) en tourisme d'aventure et en gestion des risques
- Intervenant (e) en éducation thérapeutique par la nature et l'aventure

## Environnement de travail

- Entreprises ou organismes en tourisme d'aventure et écotourisme
- Institutions d'enseignement
- Organisme sans but lucratif
- Associations provinciales
- Détaillants d'équipements de plein air
- Ministères



**Sanction**  
B.A.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
90



**Offert en anglais**  
N/A



# Baccalauréat appliqué en gestion de l'accueil et de l'hôtellerie



## Diplôme d'études supérieures B.A.C

Ce programme apprend aux gens à bien accueillir les autres, à offrir une bonne expérience aux clients et à rendre le travail agréable pour les employés. Il allie compétences opérationnelles et relationnelles, et prépare des gestionnaires axés sur le leadership humain. Les étudiants développent leur autonomie et leur capacité à mobiliser les équipes dans des environnements de service.

## Possibilités d'emploi

- Directeur (trice) de l'expérience client
- Directeur (trice) des opérations
- Directeur (trice) des ventes et du développement des affaires
- Directeur (trice) en hôtellerie
- Directeur (trice) de la restauration
- Directeur (trice) d'attraction touristique

## Environnement de travail

- Hôtels
- Restaurants
- Attraction touristique
- Agence de voyages



**Sanction**  
B.A.C



**Durée**  
36 mois



**Nombre d'unités**  
94



**Offert en anglais**  
Applied Bachelor in Hospitality and Hotel Management

# M.A et D.E.S.S

## Maîtrise et Diplôme d'études supérieures spécialisées

La maîtrise est une formation universitaire de 2e cycle qui permet d'approfondir ses connaissances et de développer une expertise pointue. Axée soit sur la pratique professionnelle, soit sur la recherche, elle prépare à des rôles de leadership, d'innovation ou d'analyse dans des secteurs spécialisés.

Le Diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS), quant à lui, est un programme d'un an qui permet d'acquérir rapidement une spécialisation dans un domaine précis, facilitant une intégration rapide au marché du travail.





# Maîtrise en loisir, culture et tourisme

## Diplôme d'études supérieures M.A 3743

Ce programme prépare des intervenants capables de concevoir et de mettre en œuvre des politiques et des méthodes d'intervention sociale adaptées aux besoins des individus et des communautés. Il combine une formation méthodologique et pratique avec une spécialisation en action sociale. Les étudiants développent une réflexion critique, des compétences en recherche et en gestion, et sont préparés à occuper des fonctions de cadre intermédiaire ou supérieur dans des organismes communautaires ou institutionnels.

### Possibilités d'emploi

— Ces personnes occupent principalement fonctions de gestion, de planification, de conception et d'évaluation de programmes, services ou produits, ainsi que des fonctions de recherche et de développement.

### Environnement de travail

— Organismes publics ou privés oeuvrant en loisir, culture et tourisme



**Sanction**  
M.A



**Durée**  
24 mois



**Nombre d'unités**  
45



**Offert en anglais**  
N/A



# Maîtrise en développement du tourisme

## Diplôme d'études supérieures M.A 2172/2173/2174

Ce programme forme les étudiants à la planification stratégique et à l'analyse des enjeux du tourisme (culturels, naturels, économiques, etc.). Cette maîtrise propose deux profils : l'un axé sur l'intervention en développement touristique, l'autre sur la recherche, permettant d'analyser le tourisme de manière transdisciplinaire et de concevoir des stratégies ou de poursuivre des études doctorales. Les étudiants acquièrent des compétences en planification et en recherche avec une perspective internationale.

 **Sanction**  
M.A

 **Durée**  
24 mois

 **Nombre d'unités**  
45

 **Offert en anglais**  
N/A



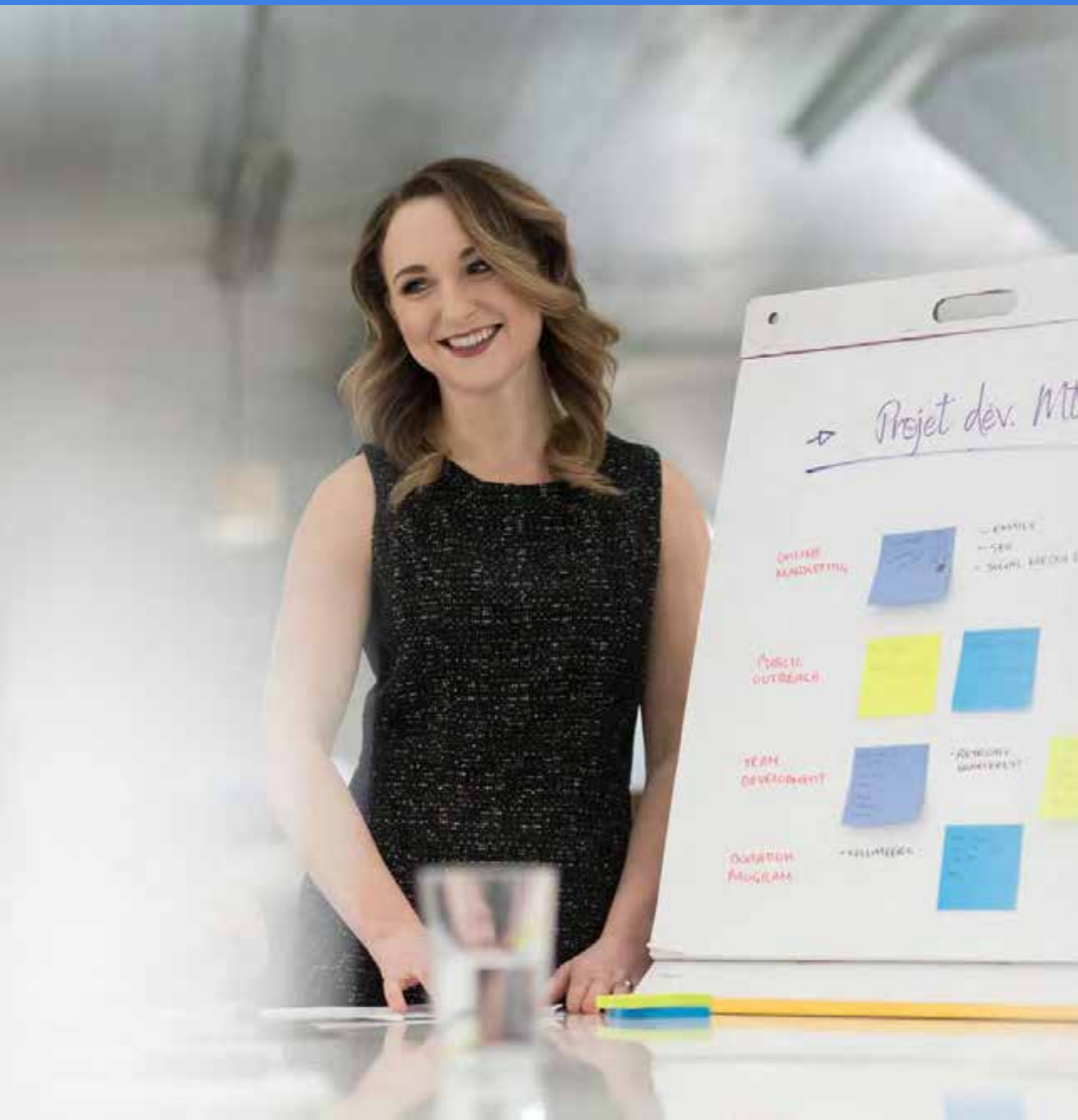
## Possibilités d'emploi

- Coordonnateur (trice) au développement touristique
- Chargé de projets
- Directeur (trice) d'un site touristique

## Environnement de travail

- Site touristique
- Agence à la promotion
- Organisme internationaux voués à l'étude et à la planification du tourisme





# Diplôme d'études supérieures spécialisées en développement du tourisme

## Diplôme d'études supérieures D.E.S.S 1940

Ce programme prépare les étudiants à devenir des experts en planification du développement touristique. Ils apprennent à gérer de façon stratégique les services liés au tourisme, en tenant compte des réalités culturelles, sociales et environnementales. Cette formation couvre plusieurs domaines comme le marketing touristique, la gestion de projets, ainsi que la création et le développement de produits touristiques. Les futurs professionnels sont outillés pour concevoir des expériences touristiques durables, attrayantes et adaptées aux besoins des visiteurs et des communautés locaux.

### Possibilités d'emploi

- Directeur (trice) du développement touristique
- Coordonnateur (trice) au développement touristique
- Chargé (e) de projets
- Directeur (trice) d'un site touristique

### Environnement de travail

- Site touristique
- Agences à la promotion
- Organismes internationaux voués à l'étude et à la planification du tourisme



**Sanction**  
M.A



**Durée**  
12 mois



**Nombre d'unités**  
30



**Offert en anglais**  
N/A

# Hébergement

Lorsqu'une personne voyage, elle doit généralement séjourner dans un établissement d'hébergement. Un hôtel, une auberge, un gîte ou un camping, ces lieux sont des environnements de travail souvent enchanteurs. Travailler dans un cadre unique permet de vivre des expériences enrichissantes au quotidien et marquer le cœur des visiteurs.



# Préposé(e) à l'entretien ménager

Un préposé à l'entretien ménager accomplit un ensemble de tâches qui visent à assurer le confort des clients durant leur séjour dans l'établissement. Il est responsable de nettoyer, d'entretenir et de remettre en ordre les unités de location de même que les aires publiques, selon les politiques et procédures de l'établissement.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Sens de l'organisation



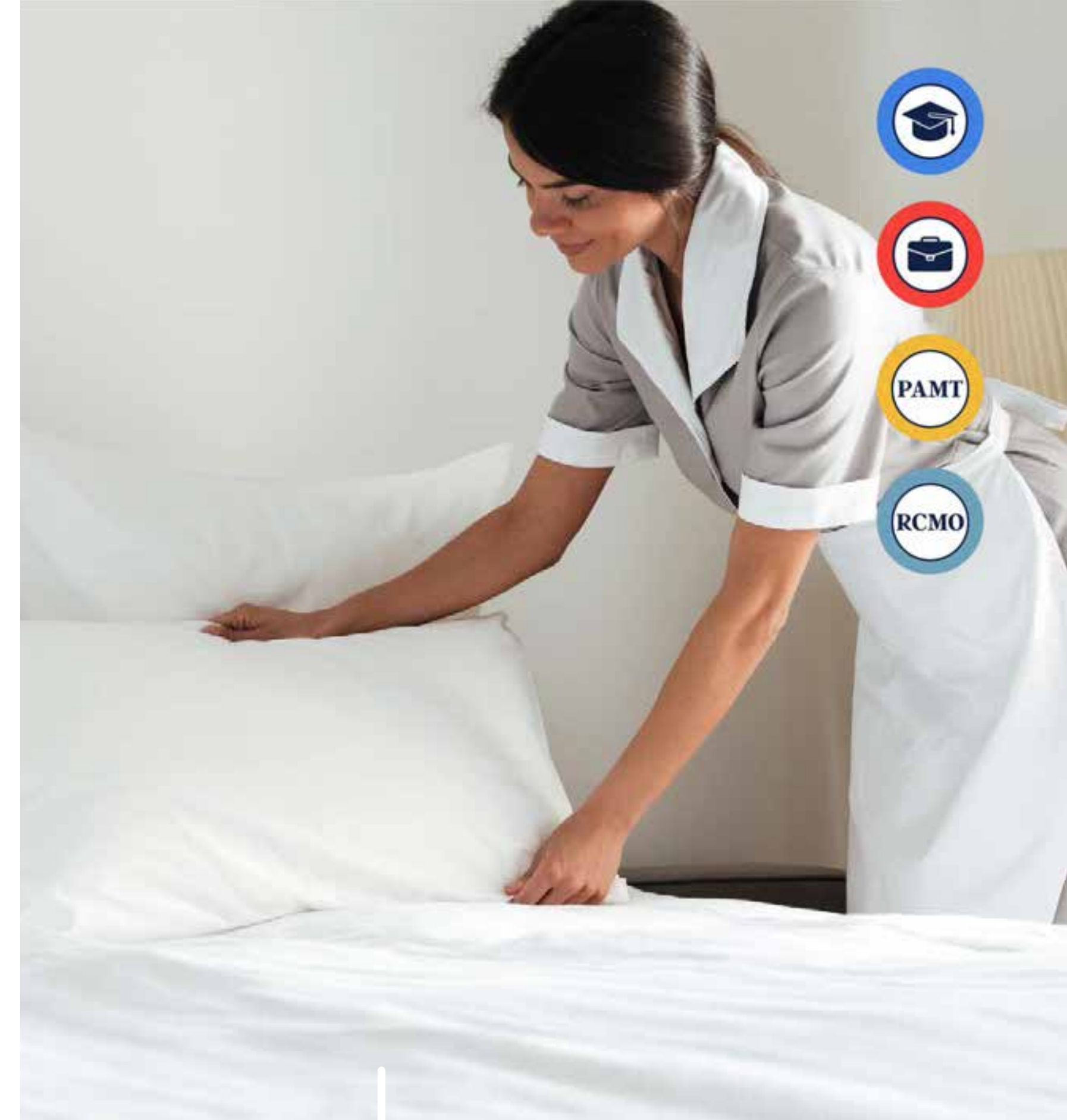
## Habilités

- Linguistiques :  
Connaissance minimale ou maîtrise du français  
Connaissance ou maîtrise de l'anglais est un atout
- Communiquer de façon professionnelle



## Conditions de travail

- Travail solitaire, routinier et physiquement difficile
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

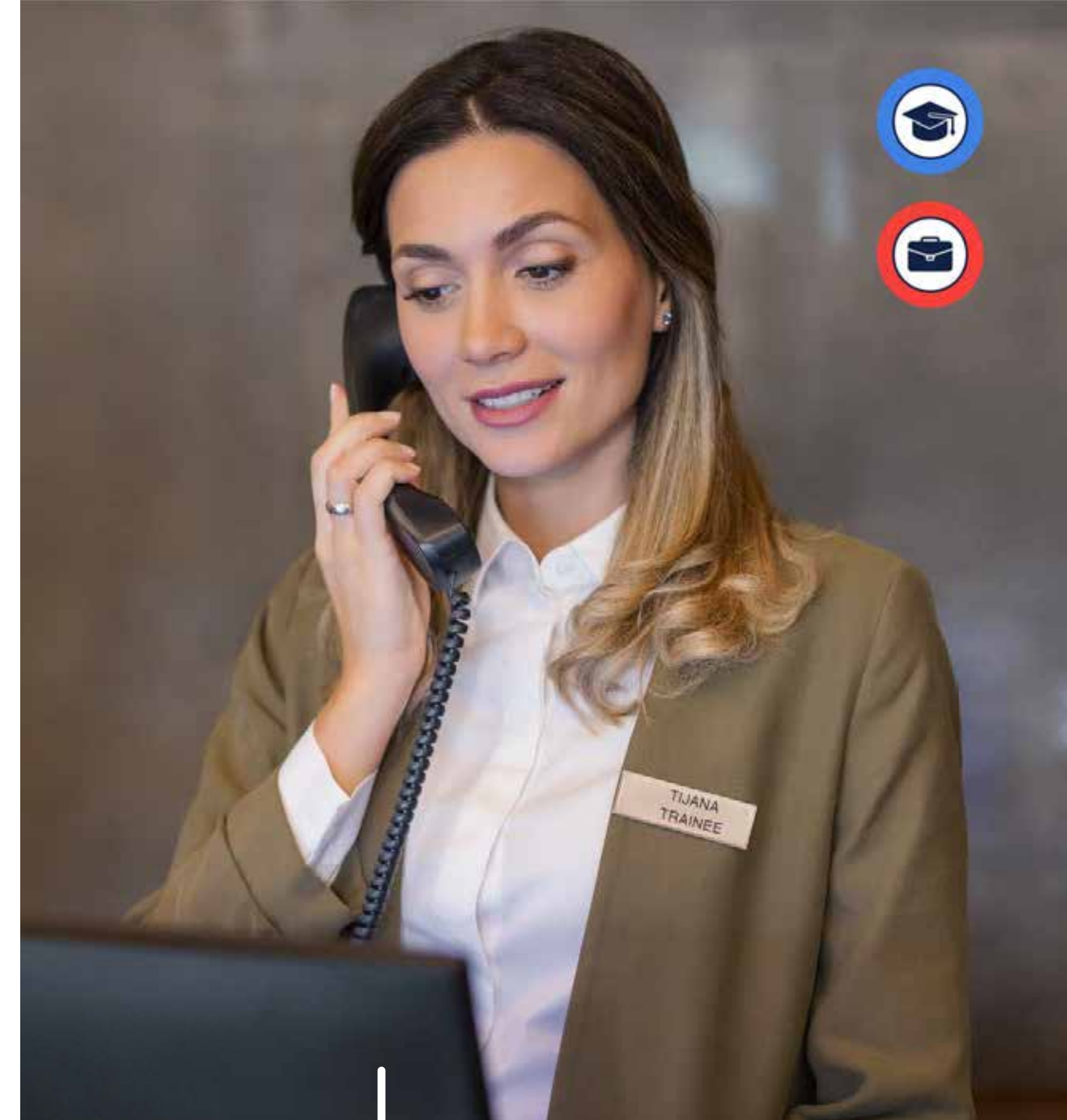


## Savais-tu que ?

Avec un oeil de lynx et une rigueur sans faille, les préposés à l'entretien ménager jouent un rôle essentiel dans la création d'une expérience client mémorable.

# Préposé(e) à la réception

Un préposé à la réception accomplit des tâches directement liées au séjour de la clientèle comme réserver les chambres, accueillir les clients à leur arrivée et les assister durant le séjour. Il s'occupe aussi de donner des renseignements sur l'établissement et ses services, ainsi que sur les attraits touristiques de la région. Il fait également de la vente et assure la coordination des différents services de l'établissement.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Aptitude pour la vente et le marketing



## Habilités

- Linguistiques :  
Maîtrise du français et de l'anglais  
Connaissance d'autres langues est un atout
- Utiliser des stratégies de communication efficaces
- Habiletés avec les logiciels en lien avec la réception d'hôtellerie
- Communiquer de façon professionnelle



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression dépendamment de l'achalandage à la réception
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Le préposé à la réception est souvent la première et la dernière personne que le touriste rencontre lors de son séjour. Il peut facilement influencer l'expérience du client pour qu'elle soit exceptionnelle.

# Conciergerie

Un concierge est un employé de service qui offre des renseignements et des services personnalisés à la clientèle d'un établissement d'hébergement, notamment les hôtels prestigieux. Il peut être membre de l'association internationale Les Clefs d'Or, un gage de rigueur, de qualité et de professionnalisme reconnu dans le monde entier.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Aptitude pour la vente et la négociation
- Sens de l'organisation
- Capacité à prendre des décisions
- Leadership



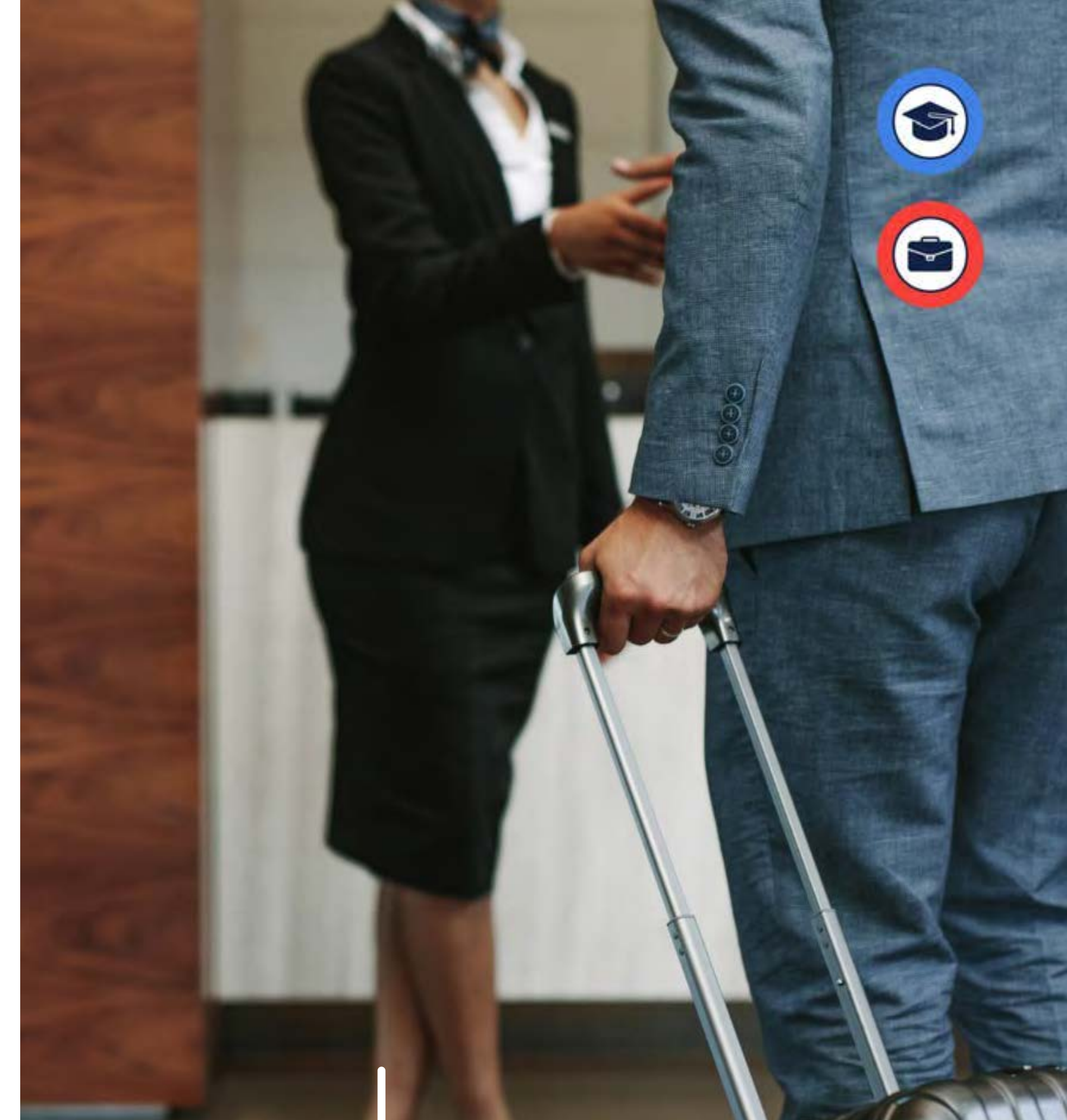
## Habilités

- Excellente maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Capacité à communiquer, à diriger et à motiver



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

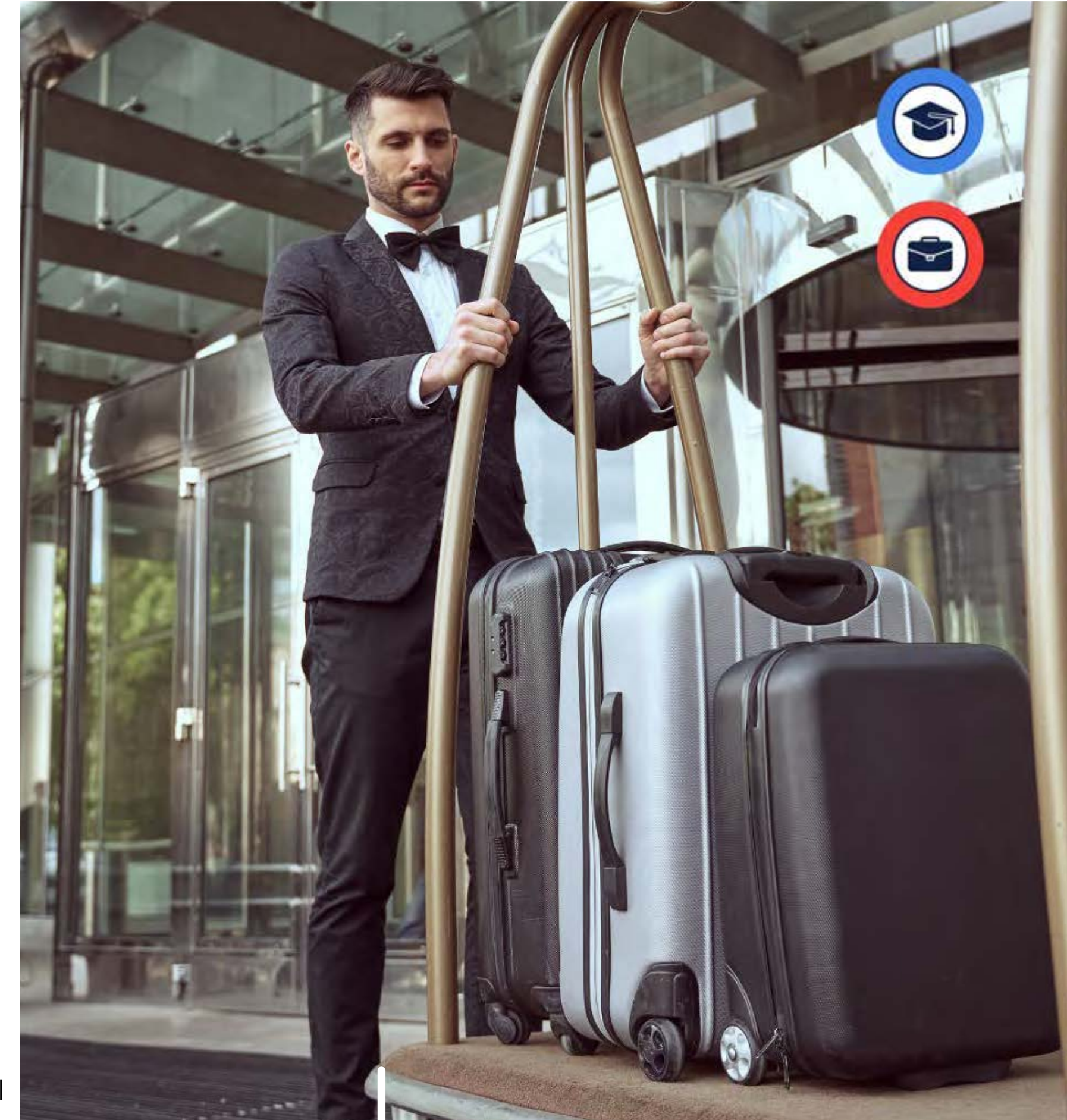


## Savais-tu que ?

Le concierge est un véritable maître de l'accueil, il rend l'impossible possible, pour faire de chaque séjour un moment inoubliable pour le touriste.

# Chasseur (se)

Un chasseur est un employé de l'accueil qui fournit des services aux clients à l'entrée principale et dans le hall de réception d'un établissement destiné à l'hébergement. Il contribue activement à l'expérience client, en incarnant les valeurs de l'établissement et en veillant à ce que chaque invité se sente accueilli et pris en charge dès les premiers instants.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Flexibilité
- Sens de l'organisation
- Capacité à prendre des décisions
- Leadership



## Habilités

- Connaissance du français et de l'anglais
- Connaissance du secteur d'activité touristique
- Connaissance et application des normes du travail
- Bonne forme physique



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Des longues heures de travail debout
- L'organisation du travail peut varier selon la saison touristique
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Le chasseur est parfois celui qui sauve un départ précipité, retrouve une valise perdue ou rassure un client stressé. Il est le héros discret des petits imprévus qui auraient pu ruiner un séjour.

# Coordonnateur (trice) de congrès et banquets

Un coordonnateur de congrès et banquets supervise la planification, l'organisation et la réalisation d'événements tels que des congrès, réunions et banquets. Il veille au respect des ententes conclues avec les clients, gère les budgets, sélectionne les lieux, négocie avec les fournisseurs et coordonne la logistique. Présent le jour de l'événement, il s'assure du bon déroulement des activités et de la satisfaction des participants. Après l'événement, il effectue un suivi administratif et évalue les résultats pour en optimiser la qualité.



## Compétences générales

- Aptitude en gestion des ressources humaines
- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude en vente, négociation et marketing
- Aptitude en gestion d'équipe et leadership
- Sens de l'organisation et des responsabilités
- Capacité à prendre des décisions



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Connaissance des systèmes numériques
- Capacité à utiliser des stratégies de communications efficaces



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

En coulisses, le coordonnateur de congrès et banquets dirige chaque aspect de l'événement comme un chef d'orchestre invisible pour offrir une expérience sans faille.

# Directeur (trice) d'un établissement hôtelier

Un directeur d'un établissement hôtelier planifie, organise, dirige et contrôle les activités d'un établissement hôtelier afin d'offrir des services et des produits de qualités à la clientèle. Il doit également s'assurer de l'efficacité et de la rentabilité de l'offre de service globale de l'entreprise.



## Compétences générales

- Aptitude en gestion d'équipe et leadership
- Aptitude en vente, finance et marketing
- Capacité à gérer plusieurs mandats en même temps
- Capacité à prendre des décisions
- Organisation et disponibilité



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Utiliser des stratégies de communication efficaces
- Diriger et motiver



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable (peut être appelé en tout temps)
- Implique souvent de longues heures de travail
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Le directeur d'un établissement hôtelier joue un rôle clé dans l'expérience client. Il met en oeuvre sa vision pour développer l'identité propre à son établissement.

# Restauration

Il faut aussi manger ! La gastronomie au Québec est axée sur les produits locaux pour faire découvrir nos saveurs québécoises. Un restaurant, une brasserie ou un café, les entreprises de la restauration sont des lieux rassembleurs et dynamiques. Travailler dans ce secteur permet d'évoluer au sein d'une équipe passionnée et solidaire.



# Cuisinier (ère)

Un cuisinier prépare de façon autonome les mets offerts au menu d'un établissement de restauration. Il transforme les ingrédients bruts en expériences mémorables. Il connaît ses produits, maîtrise ses techniques, et surtout, il cuisine avec le cœur. Que ce soit dans un petit bistrot ou un grand restaurant, il vise toujours l'excellence. Car nourrir, c'est aussi rassembler et faire voyager.



## Compétences générales

- Aptitude pour le travail d'équipe
- Maîtrise des mathématiques (calcul des quantités, proportion, etc.)
- Effectuer plusieurs tâches en parallèle
- Capacité à soulever des charges jusqu'à 10kg



## Habilités

- Linguistiques :  
Maîtrise du français  
Connaissance de l'anglais
- Utiliser des stratégies de communication efficaces
- Grande capacité de concentration dans un environnement bruyant et mouvementé



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés
- Un rôle exigeant de passer de longues heures debout



## Savais-tu que ?

Les grands chefs développent une mémoire sensorielle impressionnante : ils peuvent reconnaître des dizaines d'épices à l'odeur ou recréer un plat simplement en le goûtant une fois.

# Préposé(e) aux services des mets et boissons

Un préposé aux services des mets et boissons accueille les clients, leur présente le menu et la carte des boissons, puis prend les commandes. Il assure le service des plats et des boissons, veille à la satisfaction des clients tout au long du repas et encaisse l'addition une fois celui-ci terminé. Il contribue à créer une ambiance agréable qui reflète l'identité de l'établissement. Grâce à ses compétences interpersonnelles et sa connaissance des produits, il répond aux attentes des clients et cherche à les dépasser.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Aptitude en gestion des conflits
- Souci du détail
- Sens de l'organisation
- Capacité à soulever des charges jusqu'à 10kg



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- L'organisation du travail peut varier selon la saison touristique
- Un rôle exigeant de passer de longues heures debout.
- Un rôle qui implique majoritairement de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Il existe des compétitions internationales de service en salle, où les préposés aux services des mets et boissons sont jugés sur leur élégance, rapidité, précision et savoir-être.

# Sommelier (ère)

Un sommelier est un expert des vins et des boissons, il accompagne les clients dans leur choix, notamment en matière d'accords mets et vins. Il intervient principalement dans les restaurants et établissements de restauration, où il est également responsable de la gestion de la cave et du service des boissons. Son rôle consiste à orienter la clientèle vers les meilleures sélections en tenant compte des plats commandés, afin d'assurer une harmonie gustative.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Fort esprit d'équipe
- Capacité à gérer une équipe et leadership
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à soulever des charges jusqu'à 10kg
- Gestion des priorités



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Capacité à utiliser des techniques de communication efficaces



## Conditions de travail

- Être âgé de 18 ans et plus
- Travail à horaire variable
- Une fonction impliquant souvent de longues heures de travail et exigeant de travailler les soirs, les fin de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Un sommelier peut transformer un simple repas en voyage gustatif, en harmonisant chaque plat avec le vin parfait, comme un chef d'orchestre des saveurs.

# Barman, Barmaid

Un barman est un spécialiste du service en restauration, il prend les commandes, prépare et sert les boissons, qu'elles soient alcoolisées ou non. Il exerce son métier dans des bars ou établissements similaires, où il assure également la création de cocktails, la gestion des stocks, et parfois la tenue de la caisse. En plus de ses compétences techniques, il doit savoir conseiller les clients, gérer les situations délicates et contribuer à maintenir une atmosphère agréable et conviviale.



## Compétences générales

- Bonne aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Bonne aptitude pour la vente
- Maîtrise des transactions monétaires
- Capacité à soulever jusqu'à 10kg



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Utiliser des stratégies de communication efficaces



## Conditions de travail

- Être âgé de 18 ans et plus
- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression, dépendamment de l'achalandage
- Une fonction impliquant souvent de longues heures de travail
- Travail qui peut aussi être physiquement exigeant
- Travail exigeant de travailler les soirs, les nuits, les fins de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Entre ses mains, un simple shaker devient une boussole : le barman fait traverser continents et cultures, une gorgée à la fois.

# Chef exécutif

Un chef exécutif est un gestionnaire clé au sein de la brigade de cuisine. Il planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des activités culinaires de l'établissement. Il supervise la création des menus, la gestion des stocks, le respect des normes d'hygiène et de sécurité, ainsi que la coordination de l'équipe en cuisine. Il veille à la qualité constante des plats servis, à l'efficacité du service et à la satisfaction de la clientèle.



## Compétences générales

- Aptitude pour la gestion des ressources humaines
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Aptitude pour le service à la clientèle
- Compétences en gestion financière et matérielle
- Capacité à respecter les échéanciers



## Habilités

- Excellente maîtrise du français
- Maîtrise de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication
- Aptitude en créativité et en gestion des ressources



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Une fonction impliquant souvent de longues heures de travail
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Un chef exécutif peut transformer un légume ordinaire en plat extraordinaire, simplement en le respectant, en évitant le gaspillage et en choisissant des produits d'ici.

# Directeur (trice) des services de la restauration

Un directeur des services de la restauration planifie, organise, dirige et contrôle toutes les opérations liées à l'exploitation d'un restaurant. Il supervise l'ensemble des activités, allant de la gestion du personnel à l'approvisionnement, en passant par le service à la clientèle et le respect des normes de qualité et d'hygiène. Son rôle est d'assurer l'efficacité opérationnelle, la rentabilité financière et la satisfaction des clients, tout en veillant à l'atteinte des objectifs de l'établissement.



## Compétences générales

- Compétences en gestion des ressources humaines
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Aptitude pour le service à la clientèle
- Compétences en gestion financière et matérielle
- Capacité à respecter les échéanciers



## Habilités

- Maîtrise parfaite du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Utiliser des stratégies de communication efficaces
- Aptitude en créativité et en gestion des ressources



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable (peut être appelé en tout temps)
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Implique souvent de longues heures de travail
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Grâce au directeur de la restauration, les clients vivent une expérience fluide, agréable et mémorable, du début à la fin du repas.

# Loisirs et divertissement

Pour s'amuser, découvrir des lieux historiques ou pratiquer son sport favori, les voyageurs peuvent se divertir dans plusieurs lieux touristiques tels que les parcs d'attractions, les musées, les parcs régionaux ou les montages de ski. Par ses lieux variés et enchanteurs, travailler en loisirs et divertissement permet de développer ses talents et se dépasser au quotidien.



# Guide de plein air

Un guide de plein air organise et dirige des excursions et des expéditions en plein air. Sa mission est d'offrir aux participants une expérience agréable, enrichissante et sécuritaire, tout en partageant ses connaissances sur l'environnement, la faune, la flore et les techniques de survie. Il joue un rôle essentiel dans la valorisation des milieux naturels et dans la sensibilisation à leur préservation.



## Compétences générales

- Bonne tolérance au stress
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Sens de l'organisation
- Capacité à gérer les priorités
- Polyvalence



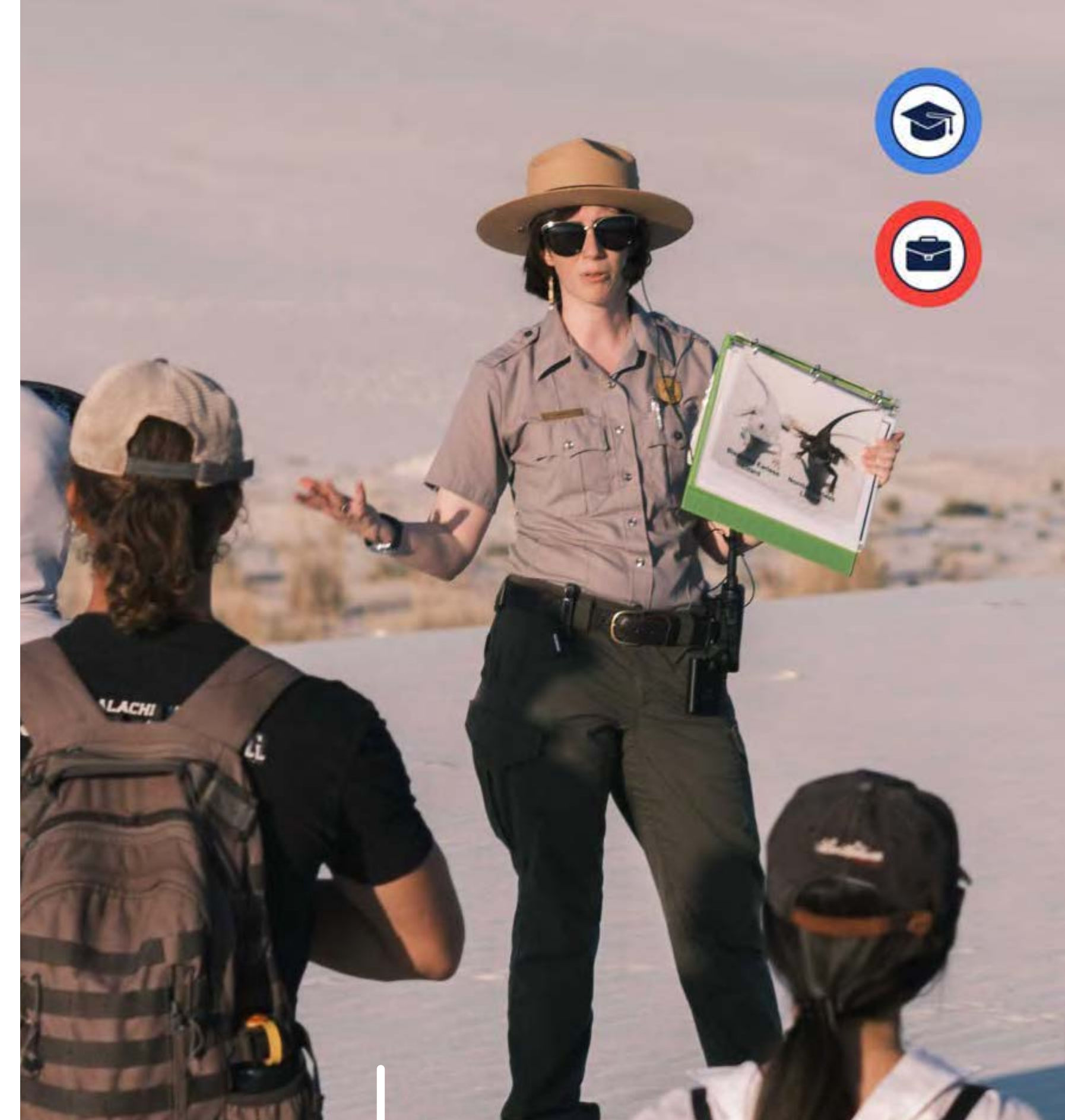
## Habilités

- Maîtrise du français
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Fonction exigeant de nombreux déplacements (les expéditions peuvent s'échelonner sur plusieurs jours)
- Un rôle pouvant aussi exiger parfois de travailler les fins de semaine, les soirs ou les jours fériés

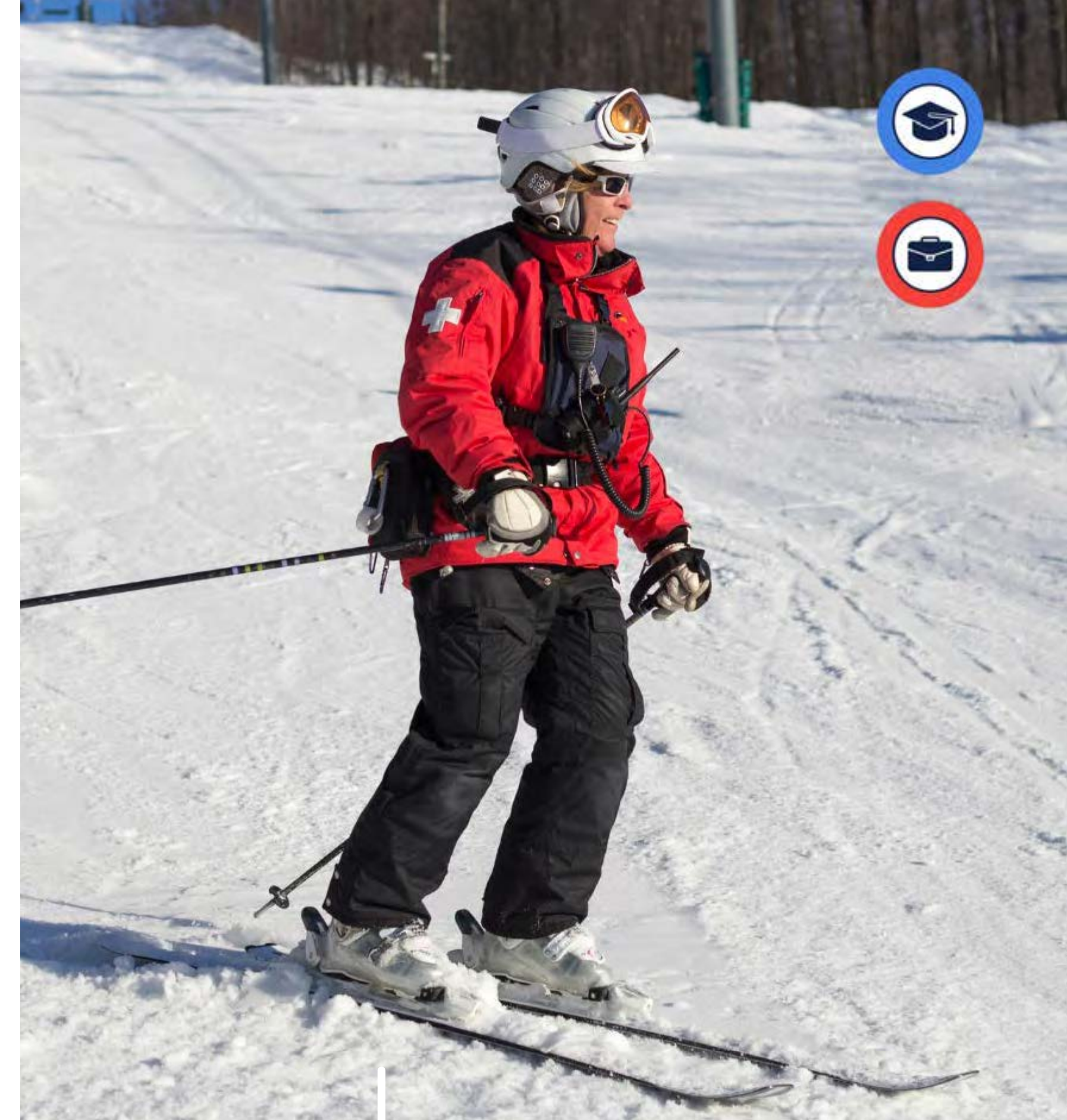


## Savais-tu que ?

Lors de soirées autour du feu, les guides de plein air deviennent conteurs, musiciens ou animateurs pour créer une ambiance conviviale et mémorable.

# Patrouilleur(se) sur les pentes de ski

Un patrouilleur sur les pentes de ski assure la sécurité sur les pistes. Sa mission consiste à intervenir rapidement en cas d'incident, à prodiguer les premiers soins aux personnes en difficulté et à veiller au respect du code de conduite en montagne. Il joue un rôle clé dans la prévention des accidents et dans la sensibilisation des usagers aux règles de sécurité en sports de glisse.



## Compétences générales

- Aptitudes pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Maîtrise de techniques de premier soin
- Bonne forme physique
- Sens de l'organisation et gestion des priorités



## Habilités

- Maîtrise du français
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Utiliser des stratégies de communication efficaces
- Écoute active



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Un rôle pouvant aussi exiger parfois de travailler les fins de semaine, les soirs ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

Au Québec, la loi exige que chaque patrouilleur de ski suive une formation initiale d'au moins 56 heures, en plus d'une requalification annuelle obligatoire de 16 heures.

# Croupier (ère)

Un croupier travaille principalement dans les casinos. Il supervise anime et fait respecter les règles des différents jeux de table. Il accompagne également les clients utilisant les machines à sous, distribue les gains aux gagnants et récupère les mises perdues. Le croupier peut également accompagner les clients dans l'utilisation des machines à sous, répondre à leurs questions et s'assurer du bon déroulement des opérations.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Maîtrise le calcul mental
- Sens de l'organisation



## Habilités

- Excellente maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Communiquer de façon professionnelle
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Un rôle pouvant aussi exiger parfois de travailler les fins de semaine, les soirs ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Dans certains casinos, les croupiers utilisent des signaux subtils (gestes, mots-clés) pour alerter les superviseurs de comportements suspects ou de situations inhabituelles à la table.

# Guide-interprète du patrimoine

Un guide-interprète du patrimoine est un employé de service spécialisé dans la communication et la transmission de savoirs liés à des thématiques culturelles, historiques ou environnementales. Que ce soit dans un musée, un site historique ou un parc naturel, il conçoit et anime des activités éducatives, adapte son discours, et utilise des outils variés pour susciter l'intérêt du public.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude en animation et en gestion de groupes
- Sens de l'organisation et capacité à gérer les priorités
- Preuve de tolérance au stress et grande flexibilité



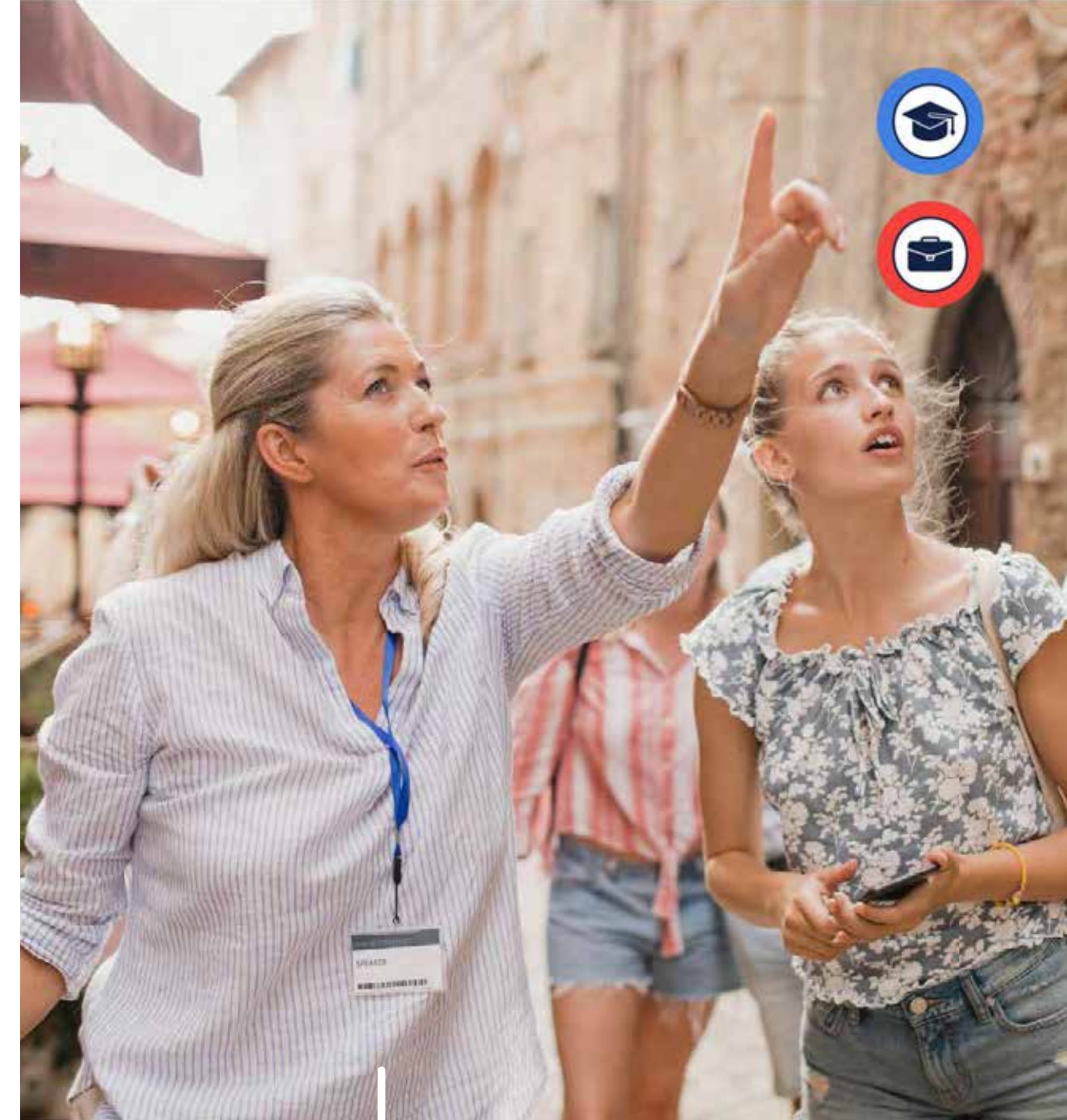
## Habilités

- Maîtrise du français
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Utiliser des stratégies de communication efficaces
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Fonction pouvant exiger de passer de longues heures debout
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Un guide-interprète peut transformer une simple visite en véritable voyage dans le temps, juste avec sa voix, ses mots et beaucoup de passion.

# Directeur (trice) d'une attraction touristique

Un directeur d'une attraction touristique planifie, organise, dirige, et contrôle tous les aspects de l'exploitation d'une attraction touristique, afin d'offrir des services ou des produits de qualité à la clientèle. Ainsi, il s'assure du bon fonctionnement et de la rentabilité de l'entreprise.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude en gestion des ressources humaines, financière et matérielle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité de prise de décisions et sens de l'organisation



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication
- Capacité à diriger, motiver et gérer les conflits



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Fonction pouvant exiger de passer de longues heures debout
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Metteur en scène des attractions touristiques, il crée une ambiance, gère les coulisses et veille à ce que chaque visite soit une expérience mémorable.

# Services de voyage

En vacances, rien de mieux que de partir l'esprit libre ! Pour simplifier et enrichir leur voyage, les vacanciers se tournent vers des agences de voyages, de guides ou des bureaux d'informations touristiques. Travailler dans un environnement comme ceux-ci permettent de faire rayonner sa région et sa communauté.



# Agent (e) de voyages

Un agent de voyages accompagne les clients dans la planification et la réservation de leurs séjours. Il les guide dans le choix des destinations, des itinéraires, des hébergements, des moyens de transport et des activités, en tenant compte de leurs préférences et de leur budget. En tant que professionnel en voyage, il a pour mission de proposer des prestations adaptées aux attentes des clients, tout en les informant sur les différentes options disponibles.



## Compétences générales

- Excellent sens du service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Aptitude pour la vente
- Capacité de prise de décisions et gestion des priorités
- Capacité d'effectuer des transactions monétaires avec rigueur



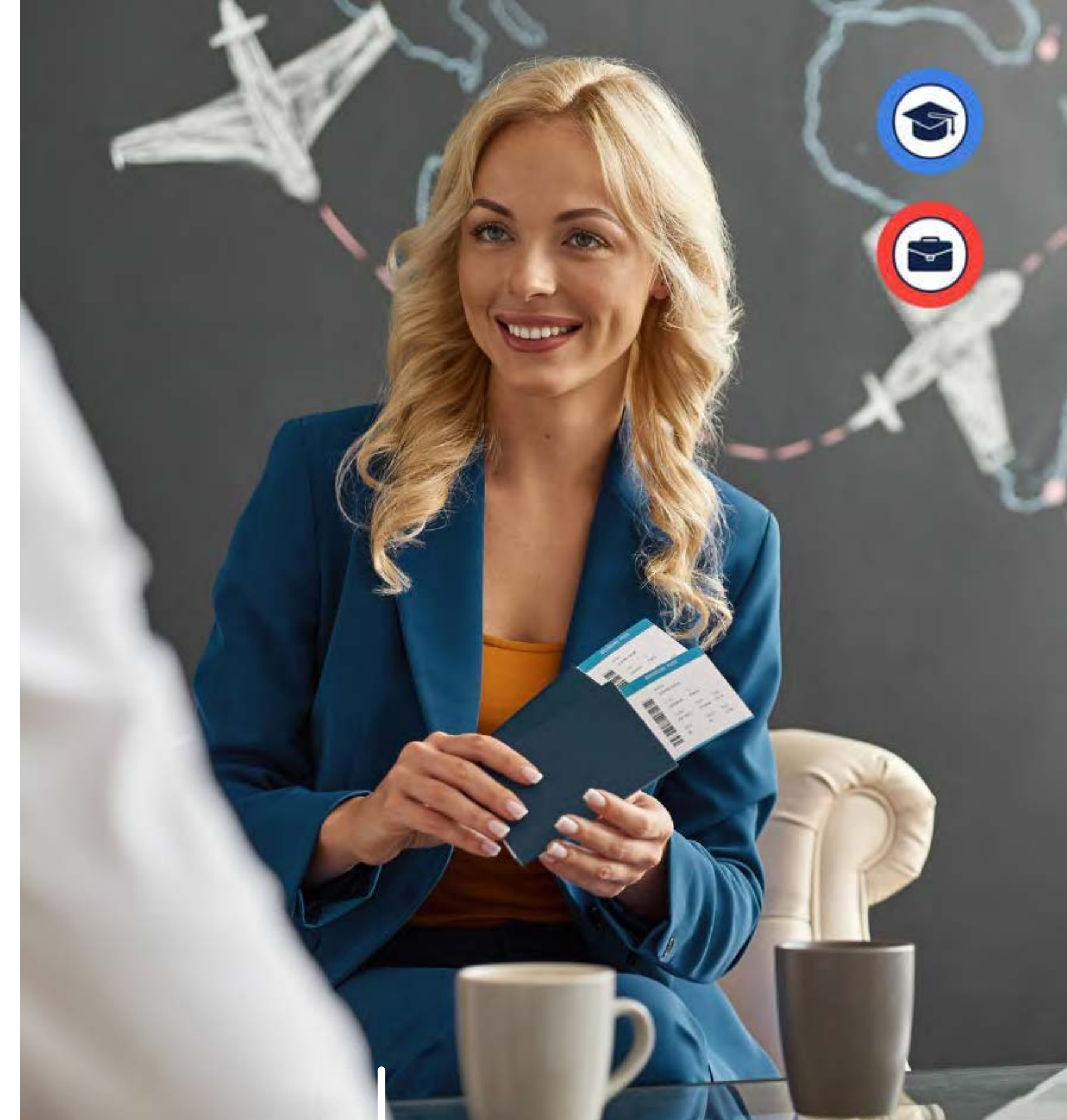
## Habilités

- Maîtrise du français
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire fixe
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Certains agents de voyages peuvent recevoir une commission sur leurs ventes et bénéficier de rabais exclusifs auprès de leurs fournisseurs.

# Forfaitiste

Un forfaitiste crée et développe des programmes, forfaits et circuits, en assemblant les prestations de divers fournisseurs touristiques (hébergement, transport, restauration, attraits, services de guidage, etc.) en vue de les mettre en marché, les vendre et les opérer. Les programmes peuvent être destinés à des voyages de groupe ou des voyageurs individuels, selon la spécialisation de l'entreprise, et s'adresser directement au consommateur ou à d'autres entreprises partenaires d'affaires.



## Compétences générales

- Aptitudes marquées pour le service à la clientèle et la vente
- Esprit d'équipe et forte capacité de collaboration
- Rigueur et souci du détail
- Excellente capacité d'analyse et de négociation
- Sens de l'organisation et des priorités



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Excellentes compétences rédactionnelles
- Aptitude en communication
- Aptitude solides pour les calculs et le travail avec les chiffres
- Bonne culture générale des destinations vendues (géographie, histoire, etc.)



## Conditions de travail

- Travail à horaire fixe
- Travail qui peut s'effectuer sous pression



## Savais-tu que ?

Discret mais essentiel, le forfaitiste relie les rêves à la réalité. Il ne vend pas juste des forfaits, il crée des souvenirs, des instants précieux et des émotions inoubliables.

# Préposé(e) à l'information touristique

Un préposé à l'information touristique travaille dans des bureaux d'information touristique, les bureaux d'accueil et les centres Infotouristes. Il accueille les visiteurs, les informe et les oriente sur les services, activités et attraits locaux pour rendre leur séjour agréable. Ambassadeur de sa région, il en fait la promotion et répond aux demandes au comptoir, par téléphone, courriel.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Aptitude pour la vente
- Sens de l'organisation
- Capacité d'adaptation



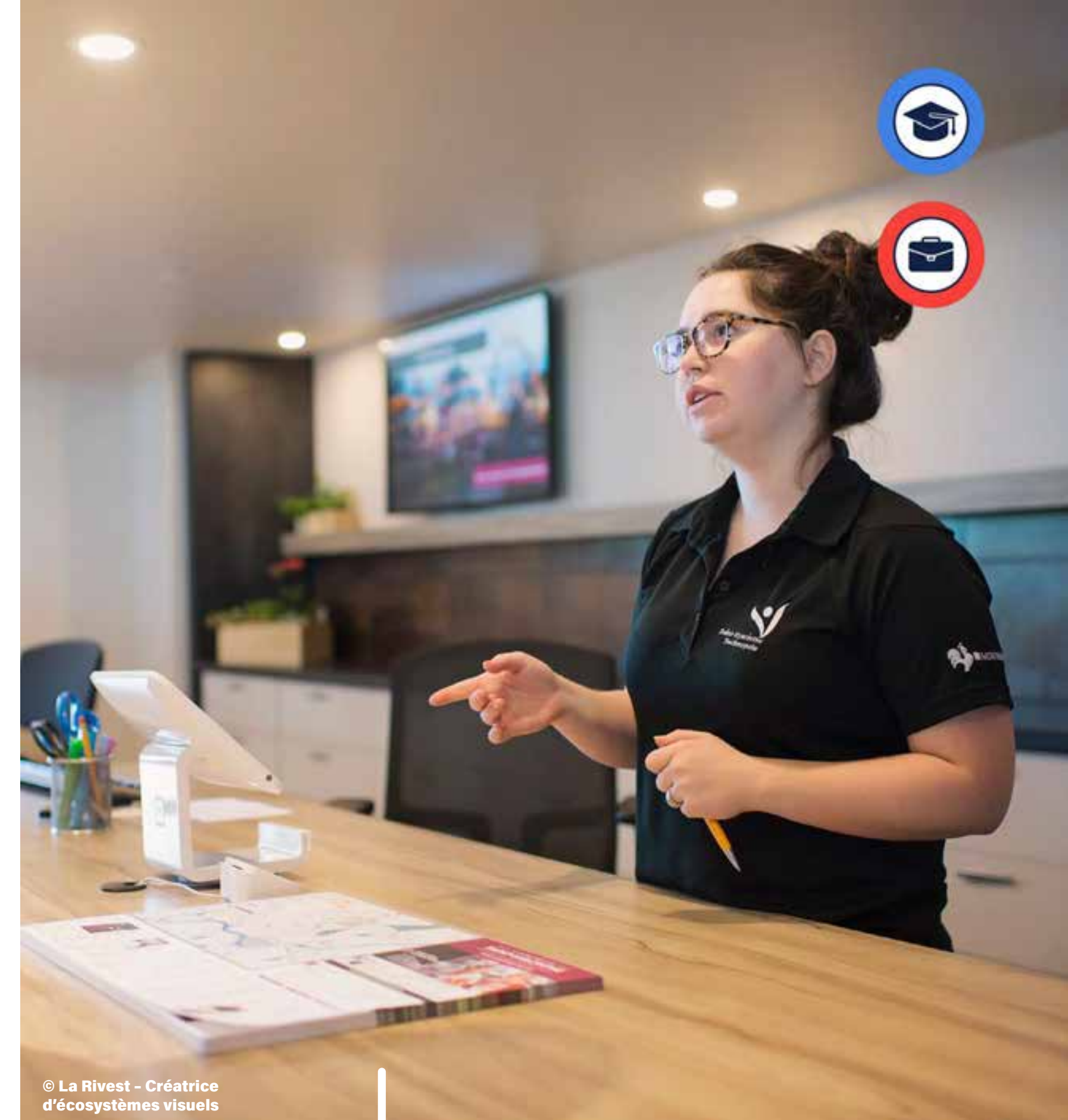
## Habilités

- Maîtrise du français
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Fonction pouvant exiger de passer de longues heures debout
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



© La Rivest - Créatrice d'écosystèmes visuels

## Savais-tu que ?

Un préposé à l'information touristique ne donne pas que des directions. Il révèle des trésors cachés et fait naître des coups de foudre pour une région.

# Guide touristique

Un guide touristique dirige des personnes seules ou en groupe dans le cadre d'un circuit touristique. Il s'assure de respecter les itinéraires, de livrer des informations constructives et divertissantes et de faire en sorte que les passagers apprécient leur voyage. On compte trois types de guides touristiques : le guide-chauffeur, le guide sur les lieux de visites et le guide local.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Aptitude en animation et en gestion de groupes
- Sens de l'organisation et capacité à gérer les priorités
- Preuve de tolérance au stress et polyvalence



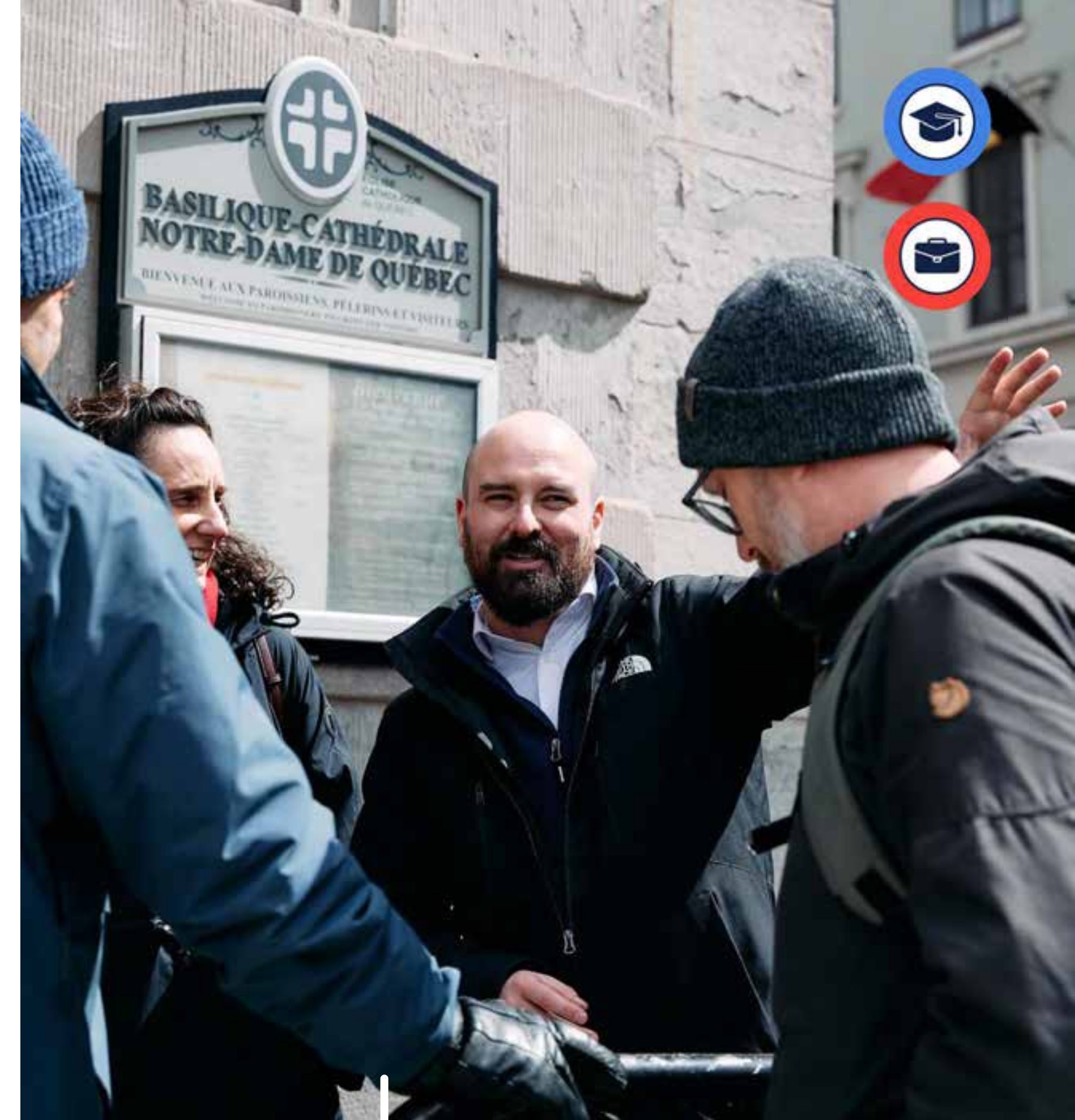
## Habilités

- Maîtrise du français
- Bonne connaissance de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Un guide touristique, c'est la voix des lieux. Entre secrets bien gardés, légendes oubliées et merveilles insoupçonnées, il ne montre pas seulement des endroits. Il les fait vivre.

# Gestionnaire des guides-accompagnateurs

Un gestionnaire des guides-accompagnateurs supervise les guides touristiques, planifie leurs activités et veille à la qualité du service offert à la clientèle. Il gère le personnel, les horaires, les budgets et collabore avec les autres services de l'entreprise. Son rôle est essentiel pour assurer une expérience client satisfaisante et des opérations efficaces.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude en gestion des ressources humaines, financière et matérielle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité de prise de décisions et sens de l'organisation
- Compétences en vente et marketing



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Excellentes compétences rédactionnelles
- Aptitude en communication



## Conditions de travail

- Travail à horaire fixe ou variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Le gestionnaire des guides-accompagnateurs, c'est l'architecte de l'expérience terrain : il orchestre les voix, harmonise les parcours et veille à ce que chaque visite soit un moment mémorable.

# Transport de personnes

Il est essentiel de pouvoir se déplacer en voyage. Plusieurs types de transports sont disponibles, tel que le transport aérien, terrestre, maritime et ferroviaire. Travailler dans le milieu du transport de personnes vous permettra de découvrir les merveilles du Québec et d'ailleurs.



# Agent (e) de bord

Un agent de bord est un membre du personnel d'une compagnie aérienne chargé d'assurer la sécurité et le bien-être des passagers durant le vol. Ses responsabilités incluent l'accueil, la présentation et la vérification des consignes de sécurité, le service des repas et des boissons, ainsi que la gestion des situations d'urgence.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe
- Flexibilité et souci du détail



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Maîtrise ou connaissance l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Fonction exigeant de passer de longues heures debout et souvent dans un espace réduit
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine, les jours fériés ou la nuit



## Savais-tu que ?

Entre ciel et terre, l'agent de bord ne se contente pas juste d'un sourire. Il crée un climat de confiance, là où le ciel devient un lieu où chacun se sent en sécurité.

# Conducteur (trice) d'autocar d'excursion

Un conducteur d'autocar d'excursion assure le transport sécuritaire et ponctuel de passagers selon un itinéraire établi. Il accueille les voyageurs, gère les bagages, répond aux besoins des clients et veille à leur confort tout au long du trajet. Il est également responsable de l'inspection, de l'entretien de base et de la propreté du véhicule, tout en assurant le respect des normes de sécurité.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité à prendre des décisions et sens de l'organisation
- Posséder un permis de conduire classe 2 - Mention F
- Ne pas dépasser trois (3) points d'inaptitude au dossier de conduite de la SAAQ



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Communiquer de façon professionnelle
- Bonne écoute active



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Fonction pouvant exiger des séjours prolongés à l'extérieur
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés

## Savais-tu que ?

La plus longue route parcourue en autocar au Québec est la Route 132, également connue sous le nom de Route des Navigateurs. Elle longe le fleuve Saint-Laurent en partant de la Montérégie, jusqu'en Gaspésie, pour un total de 1 612 kilomètres.

# Chauffeur (euse) de taxi

Un chauffeur de taxi conduit un véhicule pour transporter des passagers d'un point à un autre, en échange d'une rémunération basée sur la distance et la durée du trajet. Il joue un rôle clé dans la mobilité urbaine, notamment pour les personnes sans véhicule ou ayant des besoins spécifiques.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité à prendre des décisions et sens de l'organisation
- Posséder un permis de conduire et faire preuve de vigilance



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Connaître la ville comme sa poche ? C'est le quotidien d'un chauffeur de taxi. Quand le GPS doute, l'expérience prend le volant.

# Préposé(e) au service de bord

Le préposé au service de bord assure le confort, la sécurité et la satisfaction des passagers tout au long de leur trajet. Il exerce ses fonctions à bord de différents moyens de transport, tels que les trains, les traversiers ou les bateaux de croisière. Il accueille les voyageurs, répond à leurs besoins, fournit les informations utiles sur le déroulement du voyage, et veille à ce que les normes de sécurité soient respectées. Il contribue, également, à créer une ambiance agréable et rassurante, afin de rendre l'expérience de déplacement aussi plaisante que possible.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité à prendre des décisions, sens de l'organisation et la gestion des priorités
- Posséder une bonne forme physique
- Capacité de manipuler de façon répétitive des charges pouvant aller jusqu'à 23kg



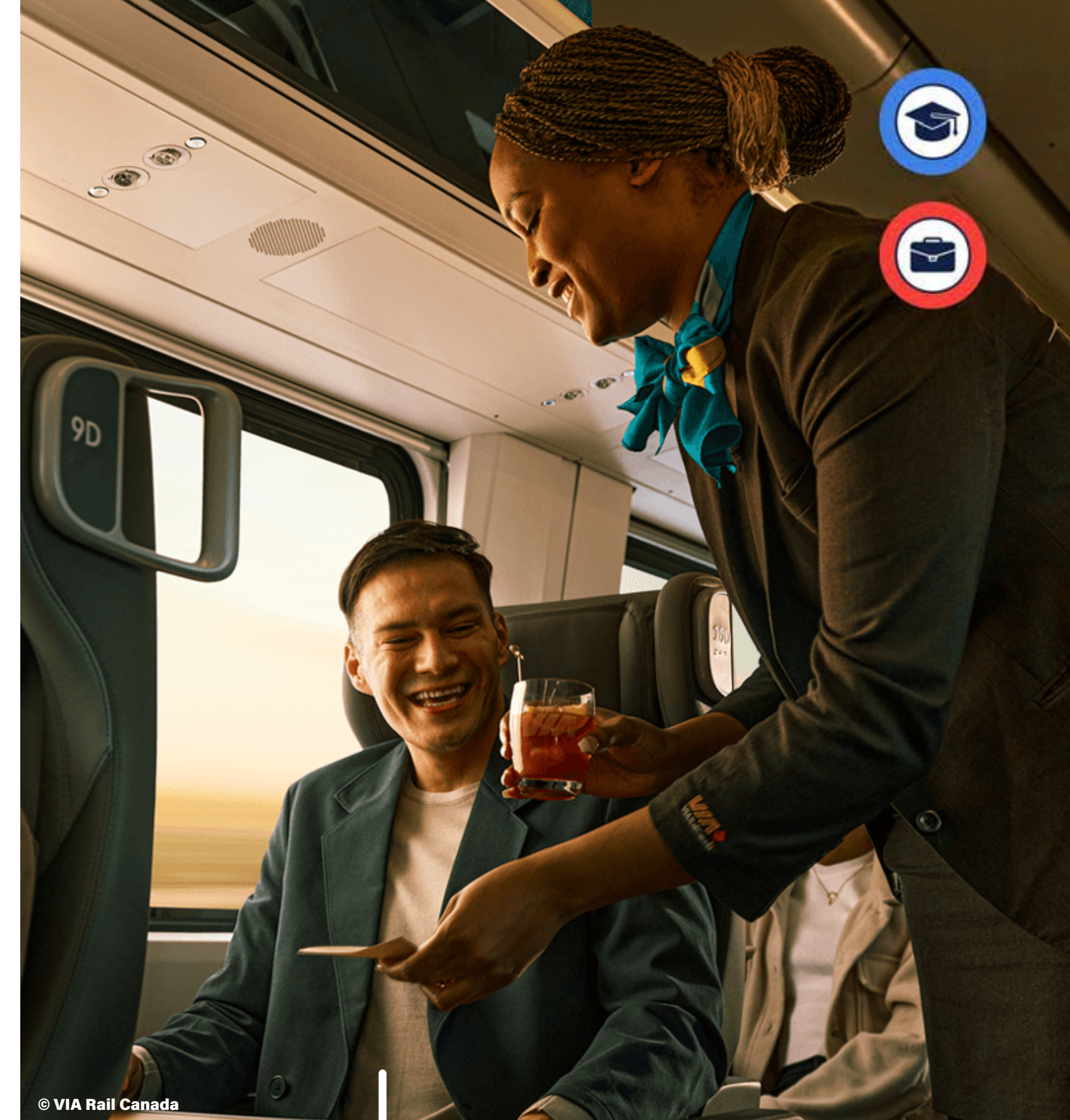
## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



© VIA Rail Canada

## Savais-tu que ?

Le plus long trajet en train au Canada dure 4 jours et 4 nuits, couvrant une distance de 4 466 km entre Toronto et Vancouver. Ce voyage offre des vues spectaculaires sur les vastes Prairies et les magnifiques Rocheuses de l'Ouest canadien.

# Directeur (trice) des activités (croisière)

Le directeur des activités est un cadre, principalement au sein des compagnies de croisières. Il planifie, organise, dirige et supervise l'ensemble des activités offertes à bord. Son objectif principal est d'enrichir l'expérience des passagers en leur proposant un programme varié et attrayant, adapté à leurs attentes. Ce poste exige une grande capacité d'adaptation dans un environnement dynamique et multiculturel.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude en gestion des ressources humaines, financière et matérielle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité de prise de décisions et sens de l'organisation



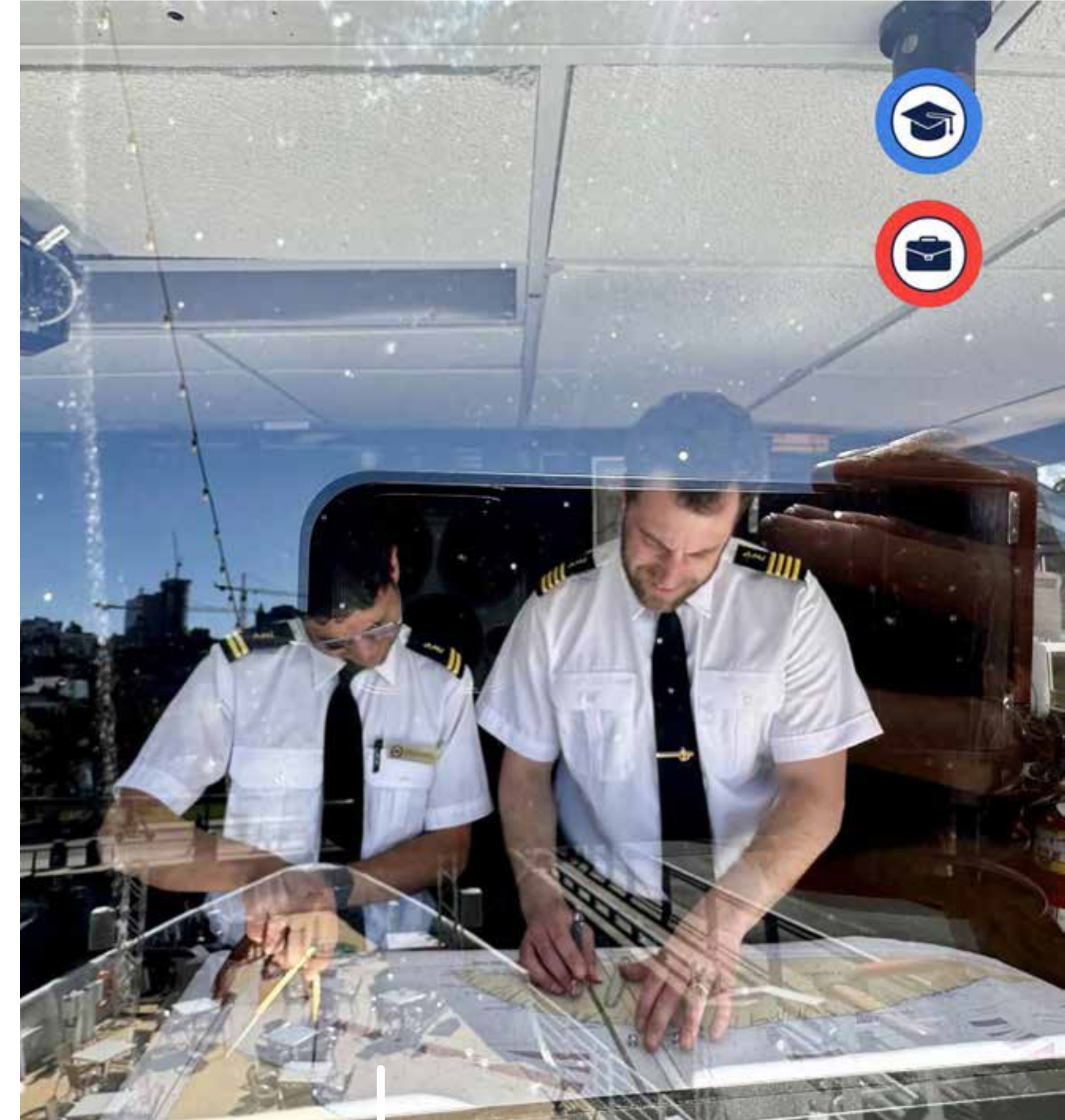
## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication
- Capacité à diriger et motiver une équipe



## Conditions de travail

- Travail à horaire variable
- Travail qui peut s'effectuer sous pression
- Fonction pouvant exiger de passer de longues heures debout
- Un rôle qui exige parfois de travailler les soirs, les fins de semaine ou les jours fériés



## Savais-tu que ?

Maître du rythme à bord, il transforme les journées en aventures et les soirées en moments inoubliables.

# Directeur (trice) de l'exploitation d'une entreprise de transport

Un directeur de l'exploitation d'une entreprise de transport est responsable du fonctionnement de ses services de façon efficace, sécuritaire et rentable. Il planifie les activités, organise le travail des équipes, surveille les dépenses et s'assure que les clients reçoivent un bon service. Il travaille avec les autres départements pour améliorer les opérations, gérer les ressources humaines et met en place des stratégies pour atteindre les objectifs de l'entreprise. Il veille aussi à ce que les règles de sécurité soient respectées et que les employés soient bien formés et soutenus.



## Compétences générales

- Aptitude pour le service à la clientèle
- Aptitude en gestion des ressources humaines, financière et matérielle
- Aptitude pour le travail d'équipe et leadership
- Capacité de prise de décisions et sens de l'organisation
- Compétences en vente, marketing et négociation



## Habilités

- Maîtrise du français et de l'anglais
- Connaissance d'autres langues est un atout
- Aptitude en communication (écoute active)
- Capacité à diriger et motiver une équipe



## Conditions de travail

- Travail à horaire fixe qui s'effectue généralement sur un quart de jour

## Savais-tu que ?

Une seule décision prise à 6 h du matin peut influencer la journée de milliers de personnes. Quand tout fonctionne parfaitement, c'est souvent grâce à une gestion invisible, mais redoutablement efficace.

# Programmes



# Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

Le PAMT est un mode de formation qui permet à un ou plusieurs employés (apprentis) de développer et de consolider leurs compétences sous la supervision d'un travailleur d'expérience (compagnon), lequel transmet son savoir-faire à partir d'une norme professionnelle.

Ce programme se déroule entièrement en entreprise et donne des outils à l'employeur pour développer ses employés. Il est également profitable à l'employé qui pourra obtenir un certificat de qualification professionnelle émis par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) attestant de sa compétence.

Trois métiers sont admissibles à ce programme :

- Cuisinier
- Préposé à l'entretien ménager
- Préposé au service des mets et boissons

L'avantage pour l'apprenti de faire ce programme est de consolider son expertise et d'acquérir de nouvelles compétence, tout en travaillant. Cela permet aussi d'améliorer ses méthodes de travail et son efficacité.



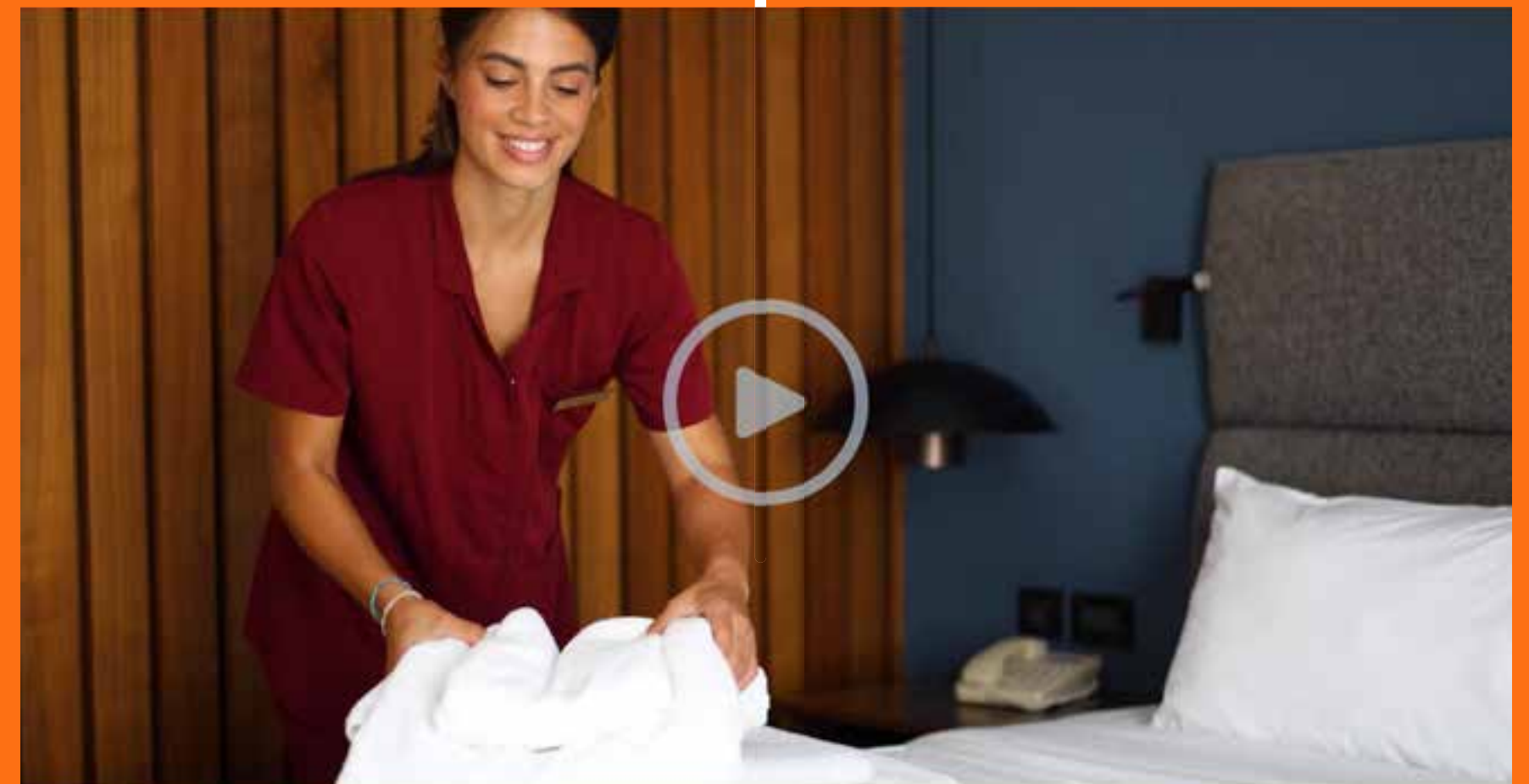
# Programme de reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre (RCMO)

Le programme de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RCMO) est une démarche volontaire qui permet de faire valoir et reconnaître de façon officielle les compétences acquises au fil des ans. Ces compétences professionnelles ont pu être acquises de plusieurs façons, soit en travaillant, en étudiant ou en suivant des formations d'appoint.

Cette reconnaissance des compétences s'obtient après l'évaluation de la maîtrise des compétences associées à la norme professionnelle d'un métier. Cette dernière, créée pour et par l'industrie, est validée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et comprend toutes les compétences qu'une personne devrait détenir pour exercer pleinement son métier.

Deux métiers sont admissibles à ce programme :

- Cuisinier
- Préposé(e) à l'entretien ménager



# Conseils pour se démarquer

La recherche d'emploi peut représenter un défi pour certain. En début de carrière ou en réorientation professionnelle, une entrevue représente une occasion unique de se démarquer et de mettre ses compétences en valeurs. Voici quelques étapes et conseils essentielles pour se démarquer.

## Préparation

Il est primordial d'avoir une bonne préparation afin de se démarquer dès le premier contact avec l'employeur.

- Avoir curriculum vitae à jour et le personnaliser en fonction du poste recherché
- Rédiger une lettre de motivation
- Effectuer des recherches sur l'entreprise
- Avoir une adresse courriel professionnelle
- Évaluer le temps qu'il faut pour se rendre au lieu de l'entrevue
- Arriver 5 à 10 minutes à l'avance
- Porter une tenue professionnelle
- Faire attention au langage corporel (ex. Bras croisés)



## Communication

Maîtriser une communication claire et adaptée représente un véritable avantage en entrevue, car elle façonne l'image perçue par les recruteurs et peut faire toute la différence dans l'évaluation d'un profil.

- Utiliser un vocabulaire professionnel
- Utiliser la méthode STAR (situation, tâche, action, résultat)

## Compétences clés

Quel que soit le secteur professionnel, certaines compétences techniques sont souvent recherchées par les employeurs. Celles-ci contribuent de manière importante dans le processus de sélection :

- Connaissance des logiciels de bases : Excel, Word, PowerPoint, Outlook, etc.
- Connaissance de base de plusieurs langues : Français, Anglais, Espagnol, etc.
- Connaissance du secteur de l'emploi

## Compétences relationnelles

Les compétences relationnelles sont tout aussi importantes que les compétences techniques car elles sont complémentaires dans un milieu professionnel. Voici celles qui font souvent la différence :

- Adaptabilité
- Ambition
- Attention aux détails
- Bonne communication
- Bon service à la clientèle
- Débrouillardise
- Empathie
- Gestion du stress
- Ouverture d'esprit
- Patience
- Ponctualité
- Professionnalisme
- Sens de l'écoute
- Sens de l'initiative
- Travail d'équipe



# Liens utiles

## Recherche d'emploi

[Emploi en restauration](#)

[Hrimag](#)

[Hôtellerie Jobs](#)

[Jobs en plein air](#)

[Maneige](#)

[Mon emploi en tourisme](#)

[Prends place](#)

[Québec emploi](#)

[Resto Jobs](#)

[Resto Staff](#)

## Création d'un curriculum vitae (CV)

[Guichet-Emplois](#)

[Gouvernement du Québec](#)

[Immigrant Québec](#)

## Création d'une lettre de motivation

[Gouvernement du Québec](#)

[Immigrant Québec](#)

## Préparer une entrevue d'embauche

[Gouvernement du Québec](#)

[Guichet-Emplois](#)

[Immigrant Québec](#)

[Méthode STAR](#)

## Formations

[Carte interactive - Établissements d'enseignement, en](#)

[Tourisme, Hôtellerie et Restauration](#)

## Actualités touristiques

[Destination Canada](#)

[Réseau de veille en tourisme](#)

[TourismExpress](#)

## Autres

[Alliance de l'industrie touristique du Québec](#)

[Bonjour Québec](#)

[CQRHT](#)

# Liens utiles

## Associations touristiques régionales

[Destination Québec cité](#)

[Tourisme Abitibi-Témiscamingue](#)

[Tourisme Baie-James](#)

[Tourisme Bas-Saint-Laurent](#)

[Tourisme Cantons-de-l'Est](#)

[Tourisme Centre-du-Québec](#)

[Tourisme Charlevoix](#)

[Tourisme Chaudière-Appalaches](#)

[Tourisme Côte-Nord](#)

[Tourisme Eeyou Istchee](#)

[Tourisme Gaspésie](#)

[Tourisme Îles-de-la-Madeleine](#)

[Tourisme Lanaudière](#)

[Tourisme Laurentides](#)

[Tourisme Laval](#)

[Tourisme Mauricie](#)

[Tourisme Montérégie](#)

[Tourisme Montréal](#)

[Association touristique du Nunavik](#)

[Tourisme Outaouais](#)

[Tourisme Saguenay-Lac-Saint-Jean](#)

## Associations touristiques sectorielles

[Agences des réceptifs et forfaitistes du Québec](#)

[Association de l'Agrotourisme et du Tourisme Gourmand du Québec](#)

[Association des stations de ski du Québec](#)

[Association Hôtellerie Québec](#)

[Association québécoise des spas](#)

[Aventure Écotourisme Québec](#)

[Camping Québec](#)

[Événements Attractions Québec](#)

[Fédération des pourvoiries du Québec](#)

[Société des musées du Québec](#)

[Société du réseau ÉCONOMUSÉE](#)

[Tourisme Autochtone Québec](#)