

L'adéquation entre la formation professionnelle collégiale et l'industrie touristique

Denis Sirois

Volume 11, numéro 1, mars 1992

La formation en tourisme : à la croisée des chemins

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1078949ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1078949ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Sirois, D. (1992). L'adéquation entre la formation professionnelle collégiale et l'industrie touristique. *Téoros*, 11(1), 37–41. <https://doi.org/10.7202/1078949ar>

L'adéquation entre la formation professionnelle collégiale et l'industrie touristique

Denis Sirois*

La formation des ressources humaines est de nos jours l'une des préoccupations fondamentales de l'industrie touristique. Signe des temps, Tourisme Canada estime que l'industrie doit miser sur la compétence de ses travailleurs si elle désire augmenter sa productivité et sa rentabilité⁽¹⁾. Et le ministère du Tourisme du Québec (MTO) prévoit la création d'un Comité permanent sur la formation professionnelle ainsi qu'une vaste campagne de promotion des carrières en tourisme⁽²⁾.

La formation sur le tas, qui a longtemps été le lot des travailleurs de cette industrie, cède aujourd'hui le pas devant la formation institutionnelle. En effet, devant la diversification des produits et des marchés et la complexification des méthodes de travail, la formation institutionnelle rejoint de plus en plus les objectifs des entreprises. Ces dernières prennent conscience que le recrutement d'un personnel adéquatement formé leur permet d'obtenir un avantage compétitif appréciable: image corporative rehaussée, maintien d'un haut niveau de motivation parmi les employés, réduction du taux de rotation du personnel, meilleure productivité, compétences variées et aptitude à apprendre de nouvelles méthodes.

Toutefois, plusieurs maisons d'enseignement ont à ce jour privilégié une approche pédagogique magistrale axée sur les disciplines académiques plutôt qu'une approche coopérative centrée sur les compétences requises par l'industrie. L'une des critiques les plus souvent formulées par les entreprises à l'égard de cette approche de la formation professionnelle est que plusieurs diplômés ne peuvent que décrire les principes théoriques sans pour autant être capables de les mettre en pratique dès leur entrée sur le marché du travail⁽³⁾.

Pour les maisons d'enseignement, cette lacune représente un défi important: celui de renouveler les programmes et d'assurer une meilleure adéquation entre la formation professionnelle et l'industrie touristique. Ce texte traite de quelques-uns des défis qui composent la problématique que doivent

résoudre les institutions dispensant la formation en tourisme.

Faire de la formation en tourisme une véritable approche de l'industrie touristique

Aux États-Unis et au Canada, près de 400 collèges et universités offrent des programmes de tourisme et d'hôtellerie⁽⁴⁾. Qu'autant d'établissements s'intéressent à l'enseignement du tourisme ne surprend pas puisque le tourisme constitue maintenant l'un des phénomènes les plus marquants de notre civilisation. Il occupe d'ailleurs une place de choix parmi les objets d'étude des disciplines académiques: par exemple, la sociologie analyse le phénomène et l'expérience touristiques depuis longtemps⁽⁵⁾.

Mais le tourisme n'est pas en soi une discipline académique au même titre que la sociologie ou l'histoire. Il s'agit d'abord d'une industrie, c'est-à-dire d'un système ouvert d'interventions et de relations économiques, culturelles et sociales⁽⁶⁾. Ce système touristique ouvert met en jeu des éléments ayant des liens très diversifiés avec l'activité touristique réelle, la satisfaction du touriste reposant autant sur des sources non-relées que sur des sources directement reliées à l'industrie touristique⁽⁷⁾.

Étudier le tourisme ne s'apparente donc pas à l'étude d'un champ intellectuel tel que la tradition de notre système d'éducation le veut. Pour l'étudiant, il ne s'agit pas d'étudier le phénomène touristique, c'est-à-dire d'en décrire exhaustivement la structure, mais bel et bien de développer des qualités professionnelles et personnelles qui, une fois son diplôme obtenu, lui permettront de contribuer efficacement aux opérations d'une entreprise. Cet apprentissage de l'action fait appel autant aux méthodes d'enquête et d'intervention du monde des affaires qu'à celles de la géographie, la sociologie, l'anthropologie, la psychologie et autres disciplines.

Pour devenir une véritable approche de l'industrie touristique, la formation en tourisme se doit d'être pragmatique, c'est-à-dire

* Monsieur Denis Sirois est directeur du programme tourisme/voyages et gestion hôtelière/restauration au Collège LaSalle.

orientée vers l'exécution de tâches, la gestion et l'entrepreneuriat. Elle doit de plus amener l'étudiant à obtenir un premier emploi et lui permettre de gravir les échelons de l'industrie.

Cependant, la formation en tourisme ne doit pas se concentrer sur les seuls aspects économiques et quantitatifs, qui de longue date occupent la plus grande partie des programmes scolaires. Elle doit aussi se préoccuper des aspects qualitatifs du tourisme, de ses relations avec la culture, l'histoire et les sciences du comportement. La littérature touristique internationale abonde de fines analyses statistiques et de descriptions des promotions et des marchés visés. En même temps, la littérature touristique s'écarte des aspects qualitatifs qui constituent l'essence de l'expérience touristique. Ce faisant, elle donne à croire que, pour devenir un brillant intervenant, l'étudiant n'a qu'à maîtriser les méthodes quantitatives de gestion et qu'il peut esquiver l'épineuse question de la valeur humaine et éthique de l'expérience touristique.

Cette tendance est tout à fait remarquable dans les programmes présentement dispensés dans les universités et les collèges. Ainsi, l'accent est mis sur les matières dures: l'économie, la comptabilité, le marketing, la géographie, les transports, le droit, la gestion du personnel, l'informatique, l'aménagement et les techniques professionnelles. Les matières douces, représentées par la littérature et l'histoire régionales, l'esthétique, la sociologie, la récréologie, la psychologie et l'anthropologie sont généralement écartées. À croire que lorsqu'il est enseigné, le tourisme perd de vue son sujet, le voyageur dans toute son intangibilité, pour ne se concentrer que sur un objet plus facile à cerner, les variables tangibles.

Mais attention, il ne s'agit pas de transporter la formation en tourisme dans le giron des sciences humaines. Il importe plutôt de mettre de l'avant une véritable approche transdisciplinaire où l'étudiant appréhenderait l'industrie touristique à partir de plusieurs points de vue. Pareille approche suppose une ouverture entre les corps d'enseignants ainsi que le souci pour les non-spécialistes du tourisme d'enseigner leur discipline en fonction de ses applications possibles en tourisme. Il ne s'agit pas, par exemple, d'inclure un cours d'histoire du tourisme dans un programme pour développer chez l'étudiant un point de vue historique. Pour donner un outil supplémentaire et véritable à

l'étudiant, un tel cours devra explorer les transformations et les innovations qui ont marqué l'évolution de l'industrie et faire la relation avec les problèmes modernes des entrepreneurs et des gestionnaires⁽⁸⁾.

Cela ne diminue aucunement l'exigence pour les maisons d'enseignement de produire des praticiens et des gestionnaires qui soient au fait des théories et des méthodes modernes. La transdisciplinarité proposée ne fait que favoriser le développement de la maturité nécessaire à la planification, la négociation, la gestion d'équipes de travail et la prise de décisions. D'autre part, elle imbriquerait la formation en tourisme à l'intérieur d'une problématique à l'écoute des faits et tendances sociales et culturelles significatives. Ce qui contribuerait à hausser la valeur de la notion de service chez l'étudiant.

S'adapter aux changements en cours dans l'industrie et favoriser la mobilité professionnelle

De nos jours, les organisations doivent s'adapter aux changements pour avoir du succès. Celles qui ne peuvent le faire risquent la déroute. Il en va de même pour les institutions qui forment les futures ressources humaines de l'industrie du tourisme. La solution à ce défi réside dans la coopération entre l'entreprise et les institutions. Cette coopération doit d'abord servir à identifier les compétences nécessaires à la croissance des entreprises. Les institutions doivent avant tout se préoccuper des changements qui marqueront le plus significativement l'industrie, soit⁽⁹⁾:

- La notion de gestionnaire, et plus particulièrement celle de gestionnaire intermédiaire, est maintenant redéfinie. Les rôles de diffuseur d'informations et de contrôleur disparaissent graduellement au profit de ceux de motivateur, de formateur et de leader qui favoriseront le développement du potentiel de chacun des employés. Ainsi, le nouveau gestionnaire sera capable d'apprendre de nouvelles approches, méthodes et technologies pour ensuite les adapter aux réalités de son entreprise et amener ses subalternes à les adopter. De plus, il fournira à ses employés de nombreuses opportunités de prendre des initiatives.
- La vitesse et la fréquence des changements vont en s'accroissant et affectent la faculté de réagir des individus et des

organisations. Ainsi, la haute-technologie prendra de plus en plus de place dans l'industrie du tourisme: la vitesse de pénétration des systèmes informatisés de réservations en est le meilleur exemple.

Faire face aux changements signifie aussi répondre à la globalisation des activités touristiques. Cette expression vise plus que la seule globalisation des marchés. Il s'agit du contexte moderne où l'échelle de réflexion des professionnels du tourisme ne peut se limiter à leur environnement immédiat et doit couvrir un territoire très vaste⁽¹⁰⁾.

Cette globalisation s'exprime en termes de compétition croissante et d'interdépendance des marchés. Elle s'observe aussi par le souci d'assurer un développement équilibré des produits touristiques et de prévenir les impacts sur les milieux humains et naturels. Enfin, l'orientation de service et de qualité modifient significativement les approches de gestion et de marketing.

Pour l'étudiant, ce nouveau contexte exige l'acquisition et la validation de compétences permettant une très grande mobilité professionnelle. Ce qui signifie que le diplômé doit être apte à faire face à de nouvelles situations et à développer de lui-même les compétences nécessaires à son travail.

Faire face à ces changements demande que les institutions de formation adoptent un nouveau modèle pédagogique. C'est-à-dire que les programmes de formation doivent offrir un judicieux dosage de théorie et de pratique, d'informations sur tous les champs d'intérêt propres au tourisme, ainsi que d'application de notions et d'aptitudes professionnelles. Il s'agit en fait de favoriser:

- La réduction des cours magistraux au profit d'activités permettant la mise en pratique de compétences: stages, programmes d'alternance travail-études, projets réalisés en coopération avec les entreprises, visites industrielles.
- La résolution de problèmes plutôt que la simple maîtrise des matières académiques.
- L'apprentissage autonome, c'est-à-dire la création d'un environnement pédagogique qui permettra à l'étudiant d'apprendre à apprendre. Cette notion trouve toute son importance aujourd'hui alors que tout diplômé sait qu'il aura à se

perfectionner régulièrement et de plus en plus fréquemment durant toute sa carrière.

- Le développement de qualités de communicateur au niveau de l'écrit (rédaction de rapports et autres types de correspondance), de l'oral (présentation publique, défense de projets, entretien avec un client ou un partenaire) et des médias (conception de documents divers).
- L'autonomie, la prise de décision et l'entrepreneuriat.
- Une philosophie et une éthique du service et des relations interpersonnelles.

Dépasser la diffusion de connaissances et favoriser le développement de compétences

En tourisme, la modernité signifie que le rôle de l'éducateur ne peut plus se limiter à la simple diffusion d'informations et à l'évaluation des connaissances des étudiants. L'éducateur doit entraîner ses étudiants à dépasser l'accumulation de connaissances en privilégiant l'exercice des compétences requises par l'industrie. Ceci représente une percée significative par rapport au système traditionnel qui favorise généralement une approche magistrale, voire livresque.

L'environnement touristique contemporain fait qu'une institution capable de former des professionnels au fait des méthodes modernes et fortement orientés vers le service jouit d'un avantage indéniable. Satisfaire cette exigence demande de renverser la perception parfois négative que se font le public et, souvent, les étudiants des carrières accessibles dans cette industrie. Pour ce faire, l'éducateur doit connaître tant la problématique industrielle du tourisme que sa quotidienneté. Il doit définir l'étendue et les activités des entreprises pour ainsi valoriser les opportunités de carrière dans l'industrie.

De plus en plus, l'éducateur redéfinit son rôle vis-à-vis de ses groupes d'étudiants. Dorénavant, l'éducateur ne peut plus se satisfaire d'indiquer ce qu'il attend des étudiants, il doit leur demander ce qu'ils attendent de l'industrie et, évidemment, de lui. L'éducateur n'est plus considéré comme le seul détenteur de l'information. Plus encore, il doit situer son enseignement au coeur de la

problématique propre à l'industrie touristique. Il ne suffit plus de dispenser un enseignement magistral, de réviser les théories ou de critiquer les hypothèses énoncées dans la littérature. L'éducateur moderne doit superviser et motiver l'étudiant dans son développement de compétences.

L'étudiant est lui aussi chargé d'une responsabilité différente. L'obtention d'un premier emploi et la suite de son succès professionnel dépendent maintenant de l'acquisition et de la mise en pratique de compétences réelles pendant ses études. Les standards d'entrée dans l'industrie sont en effet nettement supérieurs de nos jours, si bien que le droit à l'erreur et à l'ignorance s'en trouve réduit, même pour les débutants.

Cette dynamique nouvelle trouve son expression la plus achevée dans l'approche pédagogique centrée sur les compétences⁽¹¹⁾. Particulièrement populaire en Europe, notamment à l'Université de Surrey (Angleterre), cette approche est déjà connue au Canada où le Holland College (Ile-du-Prince-Édouard) possède plus de vingt années d'expérience dans l'application de programmes de formation professionnelle centrés sur les compétences.

Au Québec, les institutions collégiales dispensant les programmes Tourisme⁽¹²⁾ et Gestion hôtelière⁽¹³⁾ travaillent présentement avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Science (MESS) afin d'inscrire ces programmes dans cette nouvelle approche pédagogique. L'avancement des travaux permet d'envisager l'offre de programmes collégiaux centrés sur les compétences dès 1993 en tourisme et 1994 en gestion hôtelière⁽¹⁴⁾.

Cette approche est originale en ce qu'elle amène l'étudiant à gérer lui-même ses apprentissages en prise directe avec les réalités de l'industrie et du monde du travail. Les principes suivants président l'enseignement par compétences⁽¹⁵⁾:

- Les compétences à développer sont identifiées par un comité de professionnels du domaine et non par les éducateurs.
- L'éducateur doit favoriser l'apprentissage de compétences observables et non la simple transmission de connaissances. Les compétences de base développées doivent être réinvesties dans

l'apprentissage de compétences plus complexes.

- L'éducateur doit évaluer, diagnostiquer ou prescrire en essayant de ne pas représenter la seule source d'information. En ce sens, l'implication des entreprises dans la formation professionnelle devient primordiale.
- Lors de l'évaluation, l'éducateur doit vérifier l'adéquation entre les apprentissages réalisés et les pratiques et normes en vigueur dans l'industrie. L'évaluation porte uniquement sur les résultats observables des apprentissages.

Cette approche pédagogique permet de fixer des niveaux de compétence plus ou moins exigeants de façon à rencontrer les exigences de l'industrie. Par exemple, le National Council for Vocational Qualifications (Angleterre) a développé un cadre de compétences à cinq niveaux qui se présente comme suit⁽¹⁶⁾:

- niveau 1: Compétence dans l'exécution de tâches routinières et prévisibles, qui permettent l'acquisition d'habiletés fondamentales.
- niveau 2: Compétence dans un éventail de tâches impliquant une plus grande autonomie et un sens des responsabilités plus important que pour les tâches du niveau 1.
- niveau 3: Compétence dans un éventail de tâches plus vaste, y compris l'exécution de travaux complexes et non-routiniers ainsi que la supervision de petits groupes d'employés.
- niveau 4: Compétence au niveau de tâches techniques complexes et spécialisées, incluant celles liées à la planification, à la résolution de problèmes, à la création. Ce niveau suppose un fort sens des responsabilités ainsi qu'une capacité à superviser et à gérer du personnel.
- niveau 5: Compétence qui suppose l'application d'un vaste éventail de principes fondamentaux et de notions techniques complexes à la résolution d'une variété de problèmes le plus souvent imprévisibles. Ce niveau englobe des compétences en analyse et diagnostic, design, planification, exécution et évaluation. De plus, il inclut

l'autonomie, le sens de la délégation et de la répartition des ressources.

Les avantages de cette approche pédagogique sont nombreux. D'abord et avant tout, l'étudiant doit exécuter des tâches et assumer des responsabilités. En ce sens, il ne fait pas que répéter ce qu'il a mémorisé mais doit démontrer par la pratique son niveau de compétence. L'étudiant acquiert aussi des outils qui lui permettront d'apprendre à apprendre, c'est-à-dire de se munir d'outils de formation continue qui lui seront utiles tout au long de sa vie professionnelle. Par ailleurs, les programmes ne se concentreront pas seulement sur les compétences techniques, managériales et/ou entrepreneuriales mais s'intéresseront aussi au développement de qualités personnelles pertinentes à l'évolution professionnelle des diplômés.

En ce sens, la formation professionnelle collégiale visera dorénavant à donner un haut niveau de mobilité professionnelle à ses diplômés en les amenant à :

- exécuter les opérations routinières d'une entreprise;
- effectuer, planifier et superviser des opérations complexes et spécialisées propres à l'industrie;
- établir des priorités et effectuer le travail à temps tout en respectant des standards de qualité;
- développer des qualités personnelles telles la persévérance, la capacité de travailler en équipe, la minutie, l'habileté à accepter et appliquer les nouvelles idées, et l'esprit de service;
- se munir d'outils d'auto-perfectionnement qui leur permettront de se tenir au fait des nouvelles approches et méthodologies;
- prendre des décisions, après analyse et consultation, qui débouchent sur des actions efficaces;
- communiquer et négocier efficacement avec les clients, les collègues et les partenaires;
- superviser un petit groupe de travail.

Valoriser l'enseignement des technologies de pointe

La formation professionnelle ne saurait être complète sans l'apprentissage des technologies de pointe⁽¹⁷⁾. Les percées technologiques récentes ont modifié de façon fort significative les modes de gestion et d'opération, si bien que les entreprises touristiques ne pourraient aujourd'hui fonctionner efficacement sans elles⁽¹⁸⁾. À ce titre, il est primordial que l'étudiant en tourisme soit familiarisé avec ces technologies dès le début de ses études.

Pour les fins de la formation, il convient de distinguer deux types de technologies, soit :

- les systèmes spécialisés en usage dans l'industrie et les didacticiels qui s'en inspirent: les systèmes de réservations, les systèmes de comptabilité et de gestion des voyages, les systèmes de facturation et d'encaissement, les systèmes de gestion des approvisionnements et les systèmes de gestion de l'hébergement;
- les logiciels couramment utilisés dans le monde des affaires: les logiciels de traitement de texte, les bases de données et les chiffriers électroniques.

Les programmes actuels prévoient déjà l'enseignement de certaines technologies. Cependant, cet enseignement se limite encore à des interventions ponctuelles à l'intérieur de cours bien ciblés. L'enseignement centré sur les compétences permettra d'intégrer cet apprentissage à l'intérieur de plusieurs cours, si bien que les acquis technologiques seront constamment réinvestis d'un cours à l'autre.

Développer une approche coopérative entre les institutions et les entreprises

L'approche centrée sur les compétences mettra de plus sur la participation des entreprises à l'effort de formation. Ils'agira en fait d'arrimer la formation institutionnelle à la pratique professionnelle. Cette approche coopérative doit d'abord s'appuyer sur les bénéfices qu'elle offre à l'étudiant, c'est-à-dire :

- prendre connaissance de l'environnement et des conditions de travail propres à l'industrie;

- acquérir une expérience de l'industrie lui permettant de mettre en pratique ses connaissances académiques;
- orienter et choisir plus judicieusement sa formation et sa spécialisation;
- préciser sa conception de la supervision, de la gestion, de la motivation et de la prise de décision;
- observer les codes d'éthique et de pratique professionnels;
- travailler en équipe et d'accepter des responsabilités individuelles au sein de cette équipe.

Pour les entreprises, les avantages sont aussi nombreux :

- les diplômés seront dès leur entrée sur le marché du travail dotés de compétences éprouvées dans la pratique;
- parce qu'ils correspondent à des objectifs corporatifs précis et réels, les mandats confiés aux étudiants débouchent sur des résultats pouvant immédiatement être mis en pratique;
- la coopération entre les étudiants et les employés réguliers provoquent à coup sûr un échange d'idées et un apport d'énergie nouvelle stimulants;
- les entreprises peuvent contribuer à rendre les programmes de formation conformes à leurs attentes en indiquant les avenues de développement à venir ainsi que les critères d'employabilité prévisibles.

Pour que pareils résultats soient obtenus, il faudra évidemment multiplier les efforts de concertation entre les institutions et les entreprises⁽¹⁹⁾. Ceci est d'autant plus nécessaire que plusieurs enseignants situent l'approche coopérative en périphérie de la formation professionnelle véritable⁽²⁰⁾. Entre autres raisons :

- le travail en entreprise ne répond pas toujours aux critères intellectuels des institutions d'enseignement, c'est-à-dire que les situations traitées en entreprise ne sont pas problématiques de par leur valeur intellectuelle mais bien par leurs conséquences;

- les superviseurs en entreprise ne sont pas des éducateurs mais des décideurs ou des entrepreneurs, c'est-à-dire qu'ils abordent et règlent les situations selon leur expérience et la pratique plutôt que d'après les méthodologies scientifiques;
- les apprentissages réalisés en entreprise ne répondent généralement pas aux critères académiques, c'est-à-dire que les tâches de l'étudiant peuvent s'avérer simples et répétitives en plus de ne pas correspondre à des objectifs d'apprentissage précis.

À ce chapitre, l'expérience du Collège LaSalle revêt un certain intérêt. La coopération avec les entreprises touristiques et hôtelières se vit de plusieurs façons: stages, mandats spéciaux et projets de fin d'études sont à l'heure actuelle les moyens les plus fréquemment utilisés. Par exemple, le projet de fin d'étude est pour l'étudiant l'occasion de mettre en pratique les connaissances acquises, de mener un projet du début à la fin, de travailler au sein d'une équipe structurée, et d'être pleinement responsable de la qualité de son travail. Il s'agit d'une démarche structurée, guidée et encadrée par un éducateur et un dirigeant d'une entreprise. Cette activité a pour but de favoriser la participation de l'étudiant. Le dirigeant d'entreprise joue un rôle actif dans la proposition, la supervision et l'évaluation du projet de fin d'études.

En tout optimisme!

La formation professionnelle en tourisme évolue rapidement. Les défis sont toutefois nombreux afin d'assurer l'adéquation entre les institutions et les entreprises. En ce sens, l'enseignement aux étudiants qui se dirigent vers l'industrie du tourisme doit dépasser la simple transmission de connaissances et la démonstration de techniques par l'éducateur. Pour ce faire, la formation moderne doit:

- centrer l'enseignement sur le développement et la mise en pratique de compétences dans le cadre de cours ainsi qu'à l'intérieur d'événements et de projets réalisés de concert avec l'industrie;
- incorporer l'apprentissage des nouvelles technologies en usage dans l'industrie dans l'ensemble des cours afin de maximiser le réinvestissement des acquis;

- multiplier les opportunités de coopération avec les entreprises, tout particulièrement par les stages et les programmes d'alternance travail/étude.

À cet effet, l'industrie touristique entière sera bientôt appelée à s'impliquer dans le processus de formation. Nous avons mentionné plus tôt que le ministère du Tourisme du Québec (MTO) mettra bientôt sur pied un comité permanent de développement des ressources humaines en tourisme⁽²¹⁾. Ce comité réunira le ministère de l'Éducation (MEQ), celui de l'Enseignement supérieur et de la Science (MESS), les commissions de formation professionnelle, les maisons d'enseignement et les représentants de l'industrie touristique. En plus d'identifier les attentes face aux ressources humaines développées par les institutions, ce comité se penchera sur les modalités de participation des entreprises à la formation. Cette initiative qui sera en fait une première au Québec permet d'espérer l'atteinte d'une plus grande adéquation entre l'enseignement et la pratique professionnelle.

Conjuguée avec ce qui précède, la nouvelle approche pédagogique présentement élaborée par les institutions et le MESS donnera le jour à une génération de techniciens du tourisme nettement plus performants. Aucun doute là-dessus!



NOTES ET RÉFÉRENCES

- (1) Tourisme Canada, **Le tourisme: un pas à franchir**, ministère de l'Industrie, Sciences et Technologie Canada, Ottawa, 1990.
- (2) Ministère du Tourisme du Québec, **Des saisons et des gens: le partenariat, force motrice de l'industrie touristique**, Québec, 1992.
- (3) Michael Haywood et Karen Maki, *A Conceptual Model of the Education Employment Interface for the Tourism Industry*, actes du colloque **New Horizons Conference**, Université de Calgary, juillet 1991, pp. 105-118.
- (4) Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education (CHRIE), **A Guide to College Programs in Hospitality and Tourism 1991-1992**, John Wiley and Sons, Washington, 1991, 401 p.
- (5) Voir par exemple Erik Cohen, *A Phenomenology of Tourist Experiences*, **The Journal of the British Sociological Association**, vol. 13, no 2, 1979, pp. 179-202.
- (6) Stephen R.C. Wanhill, *An Approach to Touristic Educational Policy from the Point of View of the University of Surrey*, **Cuadernos Amfort**, octobre 1989, pp. 25-32.
- (7) Louis J. D'Amore, *A Third Generation of Tourism Thinking: Towards a Creative Conspiracy*, **Business Quarterly**, tiré à part.
- (8) A.V. Seaton, *Tourism Education in the 1990's: Business, Science or Humanity?*, actes du colloque **New Horizons Conference**, Université de Calgary, juillet 1991, pp. 427-438.
- (9) Peter D. William, *A Changing Challenge in Hospitality and Tourism Education*, texte pré-

senté lors du **First Advisory Council Meeting of the Canadian Tourism Research Institute**, Toronto, 29 octobre 1987.

- (10) Giuseppe L. Puddu, *Les ressources humaines dans le développement touristique du XXIe siècle*, **Revue de tourisme**, no 1, 1989, pp. 7-9.
- (11) Chris Cooper, *Competence-Led Education and Training for Tourism and Hospitality in Europe*, actes du colloque **New Horizons Conference**, Université de Calgary, juillet 1991, pp. 97-104. Yvonne Guerrier, *Developing and Assessing Management Competencies on Undergraduate Hotel and Tourism Degrees*, **New Horizons Conference**, Université de Calgary, juillet 1991, pp. 171-179. Ed Hall, *CTP: The Development of a Competency-Based Certification Process*, actes du colloque **Travel and Tourism Research Association Twenty-Second Annual Conference**, Long Beach, Californie, 9-13 juin 1991, pp. 233-238. Gilles Tremblay, *Le système d'apprentissage mis en place au Holland College: une approche de formation individualisée et centrée sur les compétences*, **Bulletin d'information du Fonds pour l'implantation de la reconnaissance des acquis au collégial**, Fédération des cégeps, vol. 6, no 7, février 1990.
- (12) Deux institutions privées: Collège LaSalle et Collège Mérici. Quatre institutions publiques: Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec, Cégep de Granby, Cégep de Matane, Cégep Champlain.
- (13) Deux institutions privées: Collège LaSalle et Collège Mérici. Une institution publique: Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.
- (14) Cette approche est déjà en vigueur depuis quelques années au niveau secondaire puisque le programme de Commercialisation des voyages, offert uniquement aux adultes, est centré sur les compétences. Pour l'heure, seul le niveau universitaire n'emboîte pas le pas.
- (15) Gilles Tremblay, **op. cit.**, 1990.
- (16) Chris Cooper, **op. cit.**, 1991.
- (17) Jim Buergermeister et Darrell Van Loenen, *Computer Skills Are Essential for the Hospitality Manager, Educator and Student*, **Hospitality and Tourism Educator**, vol. 4, no 2, 1992, pp. 48-51. Jay R. Schrock et Janet M. Schrock, *Computer Use in Hospitality Education*, **Hospitality and Tourism Educator**, vol. 3, no 2, 1991, pp. 20-25.
- (18) Stanley Tremblay, *Les percées technologiques et leur impact sur l'industrie du tourisme*, texte présenté lors de la **Conférence sur les perspectives touristiques du Québec**, Conférence Board of Canada, 24 janvier 1991, Montréal.
- (19) Patricia B. Archer, *Cooperative Education: Meeting the Challenges of the Nineties*, actes du colloque **New Horizons Conference**, University de Calgary, juillet 1991, pp. 127-134.
- (20) Brian King, *Cooperative Education for Hospitality and Tourism Students: An Australia Case Study*, actes du colloque **New Horizons Conference**, Université de Calgary, juillet 1991, pp. 119-126.
- (21) Ministère du Tourisme du Québec, **op. cit.**, 1992.