

# Frequently Asked Questions

*Français à suivre*

## **How do I update my 'Profile' details or reset my 'Password'?**

When you are logged in, click on your photo located in the top right-hand corner of the screen. Click 'Edit Profile' to see your personal information then click 'Account' to reset your password. Your password can also be reset from the 'Log in' screen by clicking 'Reset Password'.

## **What is a e-course course?**

Within this learning portal an e-course course in one you complete on your own time, at your own pace, available 24/7 on any digital device. It is formally referred to as asynchronous learning.

## **What is an instructor-led course?**

It is online learning, developed and led by an instructor, with specific learning objectives, delivered in real time, and may include guest speakers.

## **What is a blended course?**

It is a course that combines e-course learning with instructor-led sessions.

## **Where can I see my course progress?**

Click on 'Course Progress' in the left navigation menu to view courses in progress and completed courses.

## **What is a 'checklist'?**

It is a to-do list associated with the courses offered. It's located by clicking on 'Course Progress and Checklist' in the left navigation menu. Course completions and activity uploads are automatically check marked when completed.

## **Where do I find and download my course completion certificates?**

Click on 'Course Progress' in the left navigation menu to view your certificate(s). Click the certificate you want to download, click 'Download Certificate'. NOTE: It may take a few moments to load.

## **Do you have a course cancellation or refund policy?**



Yes, [click here](#) to access our policy.

### **How do I use an e-course promo code?**

1. Click 'E-courses' on the left navigation menu.
2. Click on the course you want to take.
3. Click 'Buy Now' in the top right-hand corner of the page.
4. Enter your code into the 'Promo Code' box.
5. Click 'Apply'. The 'Total' will zero out.
6. Click 'Purchase Courses'.
7. Click the green square to start the course.

### **How do I upload an assignment or materials for my e-course course?**

Log in, click "E-courses and Activity Uploads" in the left navigation menu. Open the course you are taking by clicking on the course tile. Then click on the 'Activity' or 'E-course/Activity' that corresponds with the upload you are making, click 'Browse' to find the required file or document on your device, click 'Upload Your File'. NOTE: File size cannot exceed 500MB per upload.

### **Will I be invited to complete a course evaluation?**

Yes. All our courses invite you to provide feedback to help support continuous improvements to the course or program. For online courses, a survey is embedded at the end of the course.

### **Who do I contact if I need help?**

If you require support, please contact [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com) or call our main office @ 250.941.7702.

### **Who do I contact if I'd like a course designed?**

Contact Nancy Arsenault, the Managing Partner of the Tourism Café Canada and lead instructional designer [nancy@tourismcafe.org](mailto:nancy@tourismcafe.org); 250.941.7702.

Posted 01 January 2024.

# Foire aux questions

## Comment mettre à jour les détails de mon 'profil' ou réinitialiser mon 'mot de passe' ?

Lorsque vous êtes connecté, cliquez sur votre photo située dans le coin supérieur droit de l'écran. Cliquez sur 'Modifier le profil' pour afficher vos informations personnelles, puis cliquez sur 'Compte' pour réinitialiser votre mot de passe. Vous pouvez également réinitialiser votre mot de passe à partir de l'écran 'Connexion' en cliquant sur 'Réinitialiser le mot de passe'.

## Qu'est-ce qu'un cours en ligne ?

Dans ce portail d'apprentissage, un cours en ligne est un cours que vous suivez à votre propre rythme, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur n'importe quel appareil numérique. Il est formellement appelé apprentissage asynchrone.

## Qu'est-ce qu'un cours dirigé par un instructeur ?

Il s'agit d'un apprentissage en ligne, développé et animé par un instructeur, avec des objectifs d'apprentissage spécifiques, dispensé en temps réel, et pouvant inclure des orateurs invités.

## Qu'est-ce qu'un cours mixte ?

Il s'agit d'un cours qui combine l'apprentissage en ligne avec des sessions dirigées par un instructeur.

## Où puis-je voir la progression de mon cours ?

Cliquez sur 'Progression du cours' dans le menu de navigation de gauche pour afficher les cours en cours et les cours terminés.

## Qu'est-ce qu'une 'liste de contrôle' ?

Il s'agit d'une liste de choses à faire associée aux cours proposés. Vous la trouverez en cliquant sur "Progression du cours et liste de contrôle" dans le menu de navigation de gauche. Les cours achevés et les activités téléchargées sont automatiquement cochés lorsqu'ils sont terminés.

## Comment utiliser un code promo pour un cours en ligne ?

1. Cliquez sur "Cours électroniques" dans le menu de navigation de gauche.
2. Cliquez sur le cours que vous souhaitez suivre.
3. Cliquez sur "Acheter maintenant" dans le coin supérieur droit de la page.
4. Saisissez votre code dans la case "Code promo".
5. Cliquez sur "Appliquer". Le "Total" sera remis à zéro.
6. Cliquez sur "Acheter des cours".

7. Cliquez sur le carré vert pour commencer le cours.

### **Où puis-je trouver et télécharger mes certificats d'achèvement de cours ?**

Cliquez sur 'Progression du cours' dans le menu de navigation de gauche pour afficher votre/vos certificat(s). Cliquez sur le certificat que vous souhaitez télécharger, puis sur 'Télécharger le certificat'. REMARQUE : le chargement peut prendre quelques instants.

Il s'agit d'une liste de choses à faire associée aux cours proposés. Vous la trouverez en cliquant sur "Progression du cours et liste de contrôle" dans le menu de navigation de gauche. Les cours achevés et les activités téléchargées sont automatiquement cochés lorsqu'ils sont terminés.

### **Avez-vous une politique d'annulation ou de remboursement des cours ?**

Oui, [cliquez ici](#) pour accéder à notre politique.

### **Comment télécharger un devoir ou du matériel pour mon cours en ligne ?**

Connectez-vous, cliquez sur "Cours électroniques et téléchargements d'activités" dans le menu de navigation de gauche. Ouvrez le cours que vous suivez en cliquant sur la tuile du cours. Cliquez ensuite sur l'"Activité" ou le "Cours électronique/activité" correspondant au téléchargement que vous effectuez, cliquez sur "Parcourir" pour trouver le fichier ou le document requis sur votre appareil, puis cliquez sur "Télécharger votre fichier". REMARQUE : la taille du fichier ne peut pas dépasser 500 Mo par téléchargement.

### **Serai-je invité à remplir une évaluation de cours ?**

Oui. Tous nos cours vous invitent à fournir un retour d'information afin de contribuer à l'amélioration continue du cours ou du programme. Pour les cours en ligne, une enquête est intégrée à la fin du cours. Vous pouvez également la remplir ultérieurement en cliquant sur "Progression du cours et liste de contrôle" dans le menu de navigation de gauche. Les enquêtes sur les cours sont offertes dans votre "liste de contrôle".

### **Qui dois-je contacter si j'ai besoin d'aide ?**

Si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter [support@tourism-connects.com](mailto:support@tourism-connects.com) ou appeler notre bureau principal au 250.941.7702.

### **Qui dois-je contacter si je souhaite qu'un cours soit conçu ?**

Communiquez avec Nancy Arsenault, l'associée directrice du Café du tourisme Canada et conceptrice principale de la formation [nancy@tourismcafe.org](mailto:nancy@tourismcafe.org); 250.941.7702.

Publié le 01 janvier 2024.