

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Communication appliquée au tourisme III</b>
<b>Section(s)</b>	- (3 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Camille DESAUVAGE	43.5	Quad 1

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Animation de groupes	25h	Stéphanie MALAISE
Communication interne	12.5h	Camille DESAUVAGE
Technique guidage	6h	Lisa EELEN

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Animation de groupes</b> : 15h de théorie, 5h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux
<b>Communication interne</b> : 6h de théorie, 6.5h d'exercices/laboratoires
<b>Technique guidage</b> : 6h d'exercices/laboratoires

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Animation de groupes</b> : Français
<b>Communication interne</b> : Français
<b>Technique guidage</b> : Français, Anglais, Néerlandais

<b>Connaissances et compétences préalables</b>
Néant

<b>Objectifs par rapport aux acquis d'apprentissage programme (AAP)</b>
<b>Cette UE contribue au développement de la/des compétence(s) suivante(s)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution</li> <li>• Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité</li> <li>• Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique</li> <li>• S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission</li> <li>• Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe</li> </ul>

### Acquis d'apprentissage de l'UE:

Prendre en charge un groupe et répondre aux besoins spécifiques. Gérer les relations. Créer un climat de confiance  
Gérer les dysfonctionnements et les imprévus.

Mettre à disposition et créer des documents pour l'information touristique sous forme papier et numérique. Mettre en place des actions de communication sur l'offre touristique.

### Contenu de l'AA Animation de groupes

- comprendre des phénomènes de communication et intervenir efficacement dans des relations interpersonnelles et des équipes de travail,
- développer une habileté à lire et à décoder les phénomènes communicationnels dans différents contextes de groupe,
- préparer et mener une animation
- développer une analyse critique et une auto-évaluation de son propre comportement en tant qu'animateur,
- prévenir et gérer des conflits

### Contenu de l'AA Communication interne

- Introduction à la communication interne;
- Etude des supports de communication touristiques: guide de voyage, magazine de voyage, blog, carnet de voyage;
- Etude du vocabulaire de vente lié aux métiers du tourisme;
- Techniques de rédaction touristique;
- Prise de vue: comment prendre et rendre une photo impactante;
- L'application des grandes règles d'orthographe et de grammaire.

### Contenu de l'AA Technique guidage

pouvoir guider un groupe:

- communiquer interactivement avec le groupe
- connaissance des curiosités de l'endroit où on pratique les techniques de guidage
- pouvoir communiquer en différentes langues (FR-ANG-NL)

### Méthodes d'enseignement

**Animation de groupes** : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche déductive

**Communication interne** : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche déductive

**Technique guidage** : travaux de groupes, approche par projets, approche interactive

### Supports

**Animation de groupes** : copies des présentations

**Communication interne** : syllabus, notes de cours, notes d'exercices

**Technique guidage** : notes de cours

### Ressources bibliographiques de l'AA Animation de groupes

Amado, G. & Guitet, A. (2017). *Dynamique de communication dans les groupes*. Malakoff : Armand Colin.

Muchielli, R. (2016). *Le travail en équipes*. Paris : ESF.

Muchielli, R. (1995). *La Conduite des réunions*. Paris : ESF

### Ressources bibliographiques de l'AA Communication interne

GOUVERNANCE & DEMOCRATIE CONSEILS ASBL, *Les éléments essentiels d'un article*, in *Jeunes-journalistes*, Cahier 3, Bruxelles, 2008.

LEGRAND Sandra, « Hanoï – Authentique et vibrante », in *Weekend Le Vif*, 12 juin 2017, p. 42-47.

MOYAERT Dieter, « L'autre ville qui ne dort jamais - 48h à Tel-Aviv », in *Weekend le Vif n°34*, 25 août 2017, p.106-110.

MOVAINLLIER Philippe, *Guide du reporter*, Université de Djibouti, Djibouti, 2016.

MOYAERT Dieter, « L'autre ville qui ne dort jamais - 48h à Tel-Aviv », in *Weekend Le Vif n°34*, 25 août 2017, p.106-110.

VANCLEYNENBREUGEL Eric et RAGONIG Christophe, « Islande. La beauté du diable », in *Weekend Le Vif*, 06 septembre, p.74 – 79.

VANCLE YNENBREUGEL Eric, « Un ère de famille - Kinderhôtels : la bonne surprise. », in *Le Vif*, 28 août 2017, p. 52-58.

VANCLE YNENBREUGEL Eric, « Occitanie – Sous les charmes du Lot », in *Weekend Le Vif*, 21 juin 2017, p.51-53.

VAN RUIIMBEKE Laurence, « Dix promenades indispensables », in *LE VIF n°30*, 28 juillet 2017, p.42 et 43.

VERLINDEN Michel « Les Beach bars - Cap sur la plage », in *LE VIF*, 4juillet 2017 p. 12 et 13.

NOYAUX Vincent, *Touriste professionnel - L'anti-guide de voyage*, Paris, Stock, 2011.

### Ressources bibliographiques de l'AA Technique guidage

Erfgoed in de praktijk

les ressources sur les villes à visiter, internet

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Animation de groupes : <b>60%</b> Communication interne : <b>30%</b> Technique guidage : <b>10%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Animation de groupes : Français Communication interne : Français Technique guidage : Français, Anglais, Néerlandais

#### Méthode d'évaluation de l'AA Animation de groupes :

Evaluation continue : 10 %  
Travail et présentation orale : 50 %  
Examen écrit : 40 %

#### Méthode d'évaluation de l'AA Communication interne :

Travaux / Rapports 100%

#### Méthode d'évaluation de l'AA Technique guidage :

écrite + sur place (orale)

