

<b>Intitulé de l'UE</b>	<b>Management touristique I</b>
<b>Section(s)</b>	- (4 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 3

Responsable(s)	Heures	Période
Mehdi LOOR	62.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Gestion des ressources humaines	12.5h	Camille DESAUVAGE
Organisation d'activités de tourisme et de loisirs	25h	Mehdi LOOR
Tourism management : practical approaches	25h	Mehdi LOOR

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
<b>Gestion des ressources humaines</b> : 6h de théorie, 6.5h d'exercices/laboratoires
<b>Organisation d'activités de tourisme et de loisirs</b> : 25h de séminaires
<b>Tourism management : practical approaches</b> : 8h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires, 3h de travaux, 4h de séminaires

Langue d'enseignement
<b>Gestion des ressources humaines</b> : Français
<b>Organisation d'activités de tourisme et de loisirs</b> : Français
<b>Tourism management : practical approaches</b> : Français, Anglais

Connaissances et compétences préalables
<p><b>Gestion des ressources humaines</b> Les compétences acquises dans les cours suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Animation de groupe (Bloc 2)</li> <li>-Stages (Bloc 2)</li> </ul> <p><b>Organisation d'activités de tourisme et de loisirs</b> Nihil</p>

### Tourism management : practical approaches

Les compétences acquises dans les cours suivants sont nécessaires à la bonne compréhension et application de cette AA:

- Anglais
- Evolution des civilisations et des arts
- Marketing
- Excell
- Gestion des clientèles
- Evolution du tourisme et des loisirs

### Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES

#### Cette UE contribue au développement des compétences suivantes

- S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution
  - Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
  - Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
  - Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
  - Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
  - Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente
  - Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets
- Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
  - Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
  - Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
  - Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
  - Entretenir des relations durables avec son réseau
  - Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
  - Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
  - Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
  - Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
  - Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
  - Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
  - Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
  - Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
  - Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
  - Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litiges
  - Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
  - Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
  - Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
  - Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
  - Concevoir, adapter, gérer et suivre la logistique
  - Gérer les priorités, anticiper
  - Coordonner et animer des équipes
  - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

#### Acquis d'apprentissage spécifiques

##### Gestion des ressources humaines

- vivre et gérer des relations épanouissantes et efficaces dans des groupes,
- mettre en place pour eux-mêmes et leurs collaborateurs des situations dynamisantes pour une meilleure gestion des ressources

humaines dans des structures du secteur du tourisme.

### **Organisation d'activités de tourisme et de loisirs**

Projet de voyage en autonomie : DIY-Project

-Préparer, organiser, et réaliser un voyage;

-Pratiquer la langue véhiculaire de la région visitée, notamment par le biais :

- D'une prise de contacts avec des opérateurs et des prestataires sur place afin d'organiser un programme correct et adéquat ;
- D'entretiens à réaliser sur place ;
- D'assurer les communications sur les réseaux sociaux.

-Concevoir et réaliser un voyage en « mini-groupe » en se respectant les contraintes imposées ;

-Manager un projet de création de voyage ;

-Défendre son projet avant et après le voyage ;

-Tenir un budget.

### **Tourism management : practical approaches**

A l'issue de cette AA, les étudiants seront capables :

-de vendre une destination/un produit/une attraction sur un marché externe (Destination Management);

-d'analyser et de prendre en compte les facteurs influençant la vente d'une destination/d'un produit/d'une attraction sur un marché externe;

-d'effectuer un benchmarking concurrentiel (de base) OU d'audit externe (de base) (à déterminer en fonction du timing);

-de calculer le taux de pénétration d'une destination/d'un produit/d'une attraction;

-de comprendre, d'analyser et d'interpréter des chiffres et statistiques graphiques.

### **Contenu de l'AA Gestion des ressources humaines**

- Boîte à outils de la communication interpersonnelle: personnalité, empathie, assertivité, ouverture de soi...;

- Notions de dynamique de groupe, teambuilding, travail en équipe;

- Les différentes formes de management et le leadership collaboratif;

- Les facteurs motivationnels;

- Gestion de conflit et la communication non-violente;

- Gestion du stress et des émotions en entreprise: burn out, méditation, le bien-être au travail,...

### **Contenu de l'AA Organisation d'activités de tourisme et de loisirs**

#### **Projet de voyage en autonomie : DIY-Project**

-Préparer, organiser, et réaliser un voyage en mini-groupes de 3 ou 4 étudiants ;

-Pratiquer la langue véhiculaire de la région visitée, notamment par le biais :

- D'une prise de contacts avec des opérateurs et des prestataires sur place afin d'organiser un programme correct et adéquat ;
- D'entretiens à réaliser sur place ;
- D'assurer les communications sur les réseaux sociaux.

-Concevoir et réaliser un voyage en « mini-groupe » en se respectant les contraintes imposées (organisationnelles, relatives au programme, budgétaires) ;

- Identifier les différents aspects relatifs au travail en équipe ;
- Manager un projet de création de voyage ;
- Défendre son projet avant et après le voyage ;
- Tenir un budget;
- Remise d'un portfolio individuel basé sur l'analyse et la réflexivité.

### Contenu de l'AA Tourism management : practical approaches

Destination Management:

- connaître son produit via une visite d'une attraction
- analyser son produit via une grille de médiation touristique
- comprendre l'impact de son produit via les méthodes qualitative et quantitative
- analyser, comprendre, et commenter des statistiques et graphes se rapportant au tourisme
- calculer des pourcentages et taux de pénétration d'un produit
- lire des articles en anglais
- d'effectuer un benchmarking concurrentiel (de base) OU d'audit externe (de base) (à déterminer en fonction du timing).

### Méthodes d'enseignement

**Gestion des ressources humaines** : cours magistral, approche interactive, approche déductive, étude de cas

**Organisation d'activités de tourisme et de loisirs** : travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures

**Tourism management : practical approaches** : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, étude de cas

### Supports

**Gestion des ressources humaines** : notes de cours

**Organisation d'activités de tourisme et de loisirs** : notes de cours

**Tourism management : practical approaches** : copies des présentations, notes de cours, notes d'exercices

### Ressources bibliographiques de l'AA Gestion des ressources humaines

- Roger Muchielli, « La dynamique des groupes », Editions ESF, Paris, 1989
- Gilles Amado, André Guittet, « La dynamique des communications dans les groupes », Armand Colin - Collection U, Paris, 1975.
- Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique. Galinon-Méléne Béatrice, Paris, L'Harmattan, 2007
- Charles Maccio, « Guide de l'animateur de groupe », Chronique Sociale, Lyon, 2010
- Centre documentaire de l'IAAT ( [www.iaat.org](http://www.iaat.org) ), « Guide méthodologique du travail en commun », avril 2005
- Ressources (articles, études...) des sites Internet de Veille Tourisme du Canada et de Destination Wallonie Tourisme

### Ressources bibliographiques de l'AA Organisation d'activités de tourisme et de loisirs

Nihil

### Ressources bibliographiques de l'AA Tourism management : practical approaches

Nihil

<b>Évaluations et pondérations</b>	
<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Gestion des ressources humaines : <b>20%</b> Organisation d'activités de tourisme et de loisirs : <b>40%</b> Tourism management : practical approaches : <b>40%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Gestion des ressources humaines : Français Organisation d'activités de tourisme et de loisirs : Français Tourism management : practical approaches : Français, Anglais
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Gestion des ressources humaines :</b>	
Travaux 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Organisation d'activités de tourisme et de loisirs :</b>	
75% sur le portfolio individuel  25% sur la défense du projet, l'organisation du mini-salon, les communications sur les réseaux sociaux, les présences aux séances	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Tourism management : practical approaches :</b>	
Examen écrit 75% (ou 100% si le travail de benchmarking/audit ne peut pas être abordé au cours par manque de temps)  Travail de benchmarking/audit 25%	

Année académique : **2019 - 2020**