

Intitulé de l'UE	Eléments de gestion III
Section(s)	- (4 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

Responsable(s)	Heures	Période
Jean-François NIEUWLAND	50	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Comptabilité et fiscalité	12.5h	Benoit DURANT
Droit appliqué au tourisme	12.5h	Clarisse CANTILLON
Gestion commerciale informatisée	25h	Jean-François NIEUWLAND

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Comptabilité et fiscalité : 6h de théorie, 6.5h d'exercices/laboratoires
Droit appliqué au tourisme : 10h de théorie, 2.5h de travaux
Gestion commerciale informatisée : 5h de théorie, 20h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
Comptabilité et fiscalité : Français
Droit appliqué au tourisme : Français
Gestion commerciale informatisée : Français, Anglais

Connaissances et compétences préalables
Néant

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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

- 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
- 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 litige
 - 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

Acquis d'apprentissage spécifiques

- Etablir l'encodage de la comptabilité journalière (factures achat/vente, opérations financières);
- Analyser et proposer des offres compétitives;
- Maîtriser les idées pratiques de la gestion des petites entreprises;
- Identifier les règles et procédures applicables au secteur touristique;
- Utilisation du logiciel Amadeus dans le cadre de la réservation de vols réguliers.

Contenu de l'AA Comptabilité et fiscalité

Comptabilité informatisée

Apprentissage des différentes fonctionnalités du logiciel (création d'une société, plan comptable, impression des documents comptables)

Ouverture de la société : tenue du journal des « à nouveaux », situation initiale

Comptabilisation de factures simples (nationales) et tenue des livres journaux correspondant,

Principes de la déclaration de TVA, élaboration sur logiciel, comptabilisation de l'écriture de régularisation de TVA

Calcul et comptabilisation des amortissements.

Analyse des états comptables.

Contenu de l'AA Droit appliqué au tourisme

Les organismes du Tourisme en Wallonie

Les hébergements touristiques

Le contrat de gestion d'hôtel

L'éthique dans le tourisme

Les activités de loisirs

Contenu de l'AA Gestion commerciale informatisée

- Apprendre à encoder, décoder et utiliser les différents codes utilisés dans le secteur aérien (codes compagnies, pays, états, villes, etc.).
- Rechercher différentes informations relatives au voyage d'un client (informations sur le pays, un aéroport, une compagnie aérienne, etc.).
- Pouvoir demander des horaires et disponibilités de vols.
- Apprendre à effectuer des réservations de vols et à créer un dossier complet (PNR).
- Déterminer quel tarif appliquer ainsi qu'apprendre à lire la réglementation relative à ce tarif.
- Pouvoir répondre à différentes questions directement liées au secteur du transport aérien et plus directement à la vente d'un billet d'avion.
- Historique des Conventions de Chicago (libertés de l'air), de Varsovie, de Montréal et de l'IATA
- Familiarisation avec les différents termes et abréviations utilisés dans le cadre du transport aérien
- Différents types de voyages / notions de stopovers et de transits
- Méthodes de calculs tarifaires

Cours à la fois théorique (nombreuses règles) et pratique. Chaque nouvelle règle de tarification ou nouveau point abordé étant systématiquement illustré par un cas concret. De nombreux exercices permettront à l'étudiant de se familiariser avec la réglementation aérienne ainsi qu'avec le logiciel touristique Amadeus. Une présence régulière à toutes les séances est OBLIGATOIRE.

Mode(s) d'évaluation et d'examen

-6 tests de géographie (localisation / codes aéroport / pays / vocabulaire / culture générale) seront organisés à des dates prévues à l'avance. Une absence sans certificat mènera à un '0' pour le test de géographie manqué. Une absence avec certificat mènera à la possibilité de refaire le test durant la séance suivante.

3 tests seront organisés lors du Quad 1, les 3 derniers tests seront organisés lors du Quad 2.

-Des tests d'évaluation continue sur le logiciel Amadeus seront organisés à intervalles réguliers, mais les étudiants n'en seront pas avertis à l'avance. Une absence sans certificat mènera à un '0' pour le test d'évaluation continue manqué. Une absence avec certificat mènera à la suspension du test, sans possibilité de le repasser, mais sans retrait de point. Une seconde absence avec certificat mènera à un '0' d'office. Le but de ces tests d'évaluation continue étant d'évaluer votre compréhension du logiciel.

L'ensemble de ces tests compteront pour la moitié de la note finale, que ce soit pour le Quad 1 ainsi que pour le Quad 2.

***1er test : les destinations Charters**

***2ème test : la grande Europe**

***3ème test : USA + Canada**

***4ème test : Amérique centrale + Amérique du Sud**

***5ème test : Afrique + Moyen Orient**

***6ème test : Asie + Océanie**

-Examen écrit et/ou sur ordinateur, et comptera pour l'autre moitié de la note finale des deux Quads : exercices récapitulatifs (cahier ouvert) + étude de cas (cahier ouvert) + géographie (cahier fermé).

Méthodes d'enseignement

Comptabilité et fiscalité : cours magistral, approche par situation problème, approche inductive, approche déductive, approche avec TIC, utilisation de logiciels

Droit appliqué au tourisme : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche inductive, approche avec TIC

Gestion commerciale informatisée : approche interactive, approche par situation problème, approche inductive, approche avec TIC, utilisation de logiciels

Supports

Comptabilité et fiscalité : syllabus, notes de cours, notes d'exercices

Droit appliqué au tourisme : plan détaillé, présentation powerpoint, articles de presse

Gestion commerciale informatisée : notes de cours, notes d'exercices, Utilisation du logiciel Amadeus

Ressources bibliographiques de l'AA Comptabilité et fiscalité

Principes de comptabilisation, Delambre/vander Linden/Mercier/Vanhee/Van de Velde, Kluwer

Introduction à la comptabilité, G. Vincent, Edition Labor

La comptabilité avec BOB50: facturation et gestion des stocks, Lucien Fastré et Jos Wintmolders, DeBoeck

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion commerciale informatisée

Utilisation du logiciel Amadeus

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Comptabilité et fiscalité : 25% Droit appliqué au tourisme : 25% Gestion commerciale informatisée : 50%
Langue(s) d'évaluation	Comptabilité et fiscalité : Français Droit appliqué au tourisme : Français Gestion commerciale informatisée : Français, Anglais

Méthode d'évaluation de l'AA Comptabilité et fiscalité :

Evaluation certificative écrite 100% (oral 100% si distanciel)

Seconde session : évaluation certificative écrite 100% (oral 100% si distanciel)

Méthode d'évaluation de l'AA Droit appliqué au tourisme :

Examen écrit 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion commerciale informatisée :

Interrogation(s) écrite(s) en présentiel ou par visio-conférence individuelle en distanciel (50% de la note finale)

Examen écrit 50%

Année académique : **2020 - 2021**