

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

Responsable(s)	Heures	Période
Loïc BORGIES Camille DESAUVAGE	43.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Animation de groupes	25h	Primaëlle LEGRAND
Communication interne	12.5h	Camille DESAUVAGE
Technique guidage	6h	Loïc BORGIES Amandine VANHERPE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Animation de groupes : 15h de théorie, 5h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux
Communication interne : 6h de théorie, 4.5h d'exercices/laboratoires, 2h de séminaires
Technique guidage : 6h d'exercices/laboratoires

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

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"> ◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles ◦ Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets • Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

- Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- 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
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
 - Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
 - 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
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
 - Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
 - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

Acquis d'apprentissage spécifiques

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

L'AA vise plusieurs objectifs :

Objectifs liés au volet du groupe et de la gestion de celui-ci

- Acquérir des connaissances sur le groupe et la gestion de celui-ci (ex. de concepts : l'influence sociale, la facilitation sociale, la paresse sociale, etc.) ;
- Comprendre et expliquer les dysfonctionnements dans les groupes (ex. de concepts : l'analyse transactionnelle, l'analyse des jeux psychologiques, etc.) ;
- Acquérir des outils pour mieux communiquer (ex. de concepts : l'assertivité, la méthode DESC, etc.).

Objectifs liés au volet de l'animation / de la réunion

- Acquérir des connaissances pratiques sur l'animation d'un groupe ;
- Concevoir, planifier et réaliser une animation de groupe ;
- Évaluer son propre comportement en tant qu'animateur (afin de faire des liens avec les contenus de cours).

Contenu de l'AA Communication interne

- Introduction à la communication interne;
- Etude des supports de communication touristiques: guide de voyage, magazine de voyage, blog, podcast, 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

Apprentissage des connaissances et compétences relatives au guidage touristique :

- communiquer interactivement avec le groupe et en différentes langues (tant en français, qu'en néerlandais et/ou en anglais);
- effectuer des recherches sur le patrimoine tant matériel qu'immatériel, plus généralement sur les curiosités touristiques, des lieux sur lesquels se déroule le guidage;
- réaliser et utiliser divers supports de présentation lors des visites et guidages;
- connaître les grands principes du métier de guide touristique, entre autres, les aspects intellectuels, pratiques et déontologiques

Méthodes d'enseignement

Animation de groupes : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, étude de cas

Communication interne : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche déductive, approche avec TIC, étude de cas

Technique guidage : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive

Supports

Animation de groupes : copies des présentations, notes de cours

Communication interne : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

Technique guidage : notes de cours, notes d'exercices, Activités extra-scolaires/ projets

Ressources bibliographiques de l'AA Animation de groupes

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

Bédard, L., Déziel, J., & Lamarche, L. (2017). *Introduction à la psychologie sociale*. Canada : Pearson.

Ressources bibliographiques de l'AA Communication interne

GOVERNANCE & 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.

MOVAINGLIER 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.

-Sources documentaires et bibliographiques sur les lieux visités

-WEILER, B. & BLACK, R., *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, s.l., 2014 (Aspects of Tourism, 62) [Avec références aux travaux antérieurs].

Évaluations et pondérations

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

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

Évaluation continue en différentes phases

L'absence à une des parties ou la non remise d'une des parties entraîne l'échec à l'AA - Évaluation non remédiable.

Méthode d'évaluation de l'AA Communication interne :

Travaux 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Technique guidage :

L'évaluation se déroulera en présentiel (100 %) et consistera en un exercice pratique dont les modalités précises seront communiquées aux étudiants en temps utile.

N.B.: Les professeurs responsables de l'AA se réservent le droit d'opérer toute modification jugée nécessaire en ce qui concerne l'évaluation, si, d'aventure, sont imposées des conditions exceptionnelles liées à la crise sanitaire, et ce, dans le but de préserver la sécurité de tous. Par exemple, cela peut consister dans la réalisation et l'évaluation d'un guidage filmé.

Année académique : **2021 - 2022**