

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

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Amaury SENELLE	50	Quad 1

<b>Activités d'apprentissage</b>	<b>Heures</b>	<b>Enseignant(s)</b>
Animation numérique du territoire	25h	Amaury SENELLE
Séminaire préparatif au TFE	12.5h	Primaëlle LEGRAND
Technique de guidage	12.5h	Loïc BORGIES Amandine VANHERPE

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Animation numérique du territoire</b> : 8h de théorie, 17h d'exercices/laboratoires
<b>Séminaire préparatif au TFE</b> : 6.5h de travaux, 6h de séminaires
<b>Technique de guidage</b> : 2h de théorie, 10.5h d'exercices/laboratoires

<b>Langue d'enseignement</b>
<b>Animation numérique du territoire</b> : Français
<b>Séminaire préparatif au TFE</b> : Français
<b>Technique de guidage</b> : Français, Anglais, Néerlandais

<b>Connaissances et compétences préalables</b>

<b>Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES</b>
<b>Cette UE contribue au développement des compétences suivantes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise</li> <li>◦ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité</li> <li>◦ Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques</li> </ul> </li> <li>• Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe</li> </ul>

- Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- Entretien des relations durables avec son réseau
- 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
- 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
  - Coordonner et animer des équipes
  - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

### Acquis d'apprentissage spécifiques

Au terme de cette activité, l'étudiant aura acquis :

- la connaissance des outils au service d'une communication actuelle
- la connaissance et la pratique rédactionnelle de différentes formes d'écrits
- des réflexes professionnels dans la communication orale et écrite avec différents acteurs.
- une curiosité intellectuelle, un esprit critique

### Contenu de l'AA Animation numérique du territoire

- stockage d'informations en ligne;
- outils collaboratifs : pealtrees, MOOC, Scoop.it, Pinterest,...;
- recherche d'informations;
- réseaux sociaux: instagram, Facebook,... le travail du community manager;
- outils de veille;
- conception de vidéos sur smartphone pour diffusion sur les réseaux sociaux;
- utilisation et application de logiciels de traitement d'images et de vidéos;
- e-réputation.
- nouvelles applications
- site web: comprendre et créer 1 site
- nouvelles tendances en e-tourisme

### Contenu de l'AA Séminaire préparatif au TFE

Au terme de ce séminaire, les étudiants seront capables de :

- définir une problématique et poser une question de recherche
- lire et synthétiser des documents scientifiques pour produire un écrit de niveau 6
- utiliser les normes de référencement APA

### Contenu de l'AA Technique de guidage

#### Acquis d'apprentissage:

Au terme de cette AA, l'étudiant sera capable de:

- guider un public cible dans un contexte défini;
- prendre la parole en public tant en français qu'en langues étrangères;
- effectuer des recherches documentaires sur une thématique de guidage ou autre projet;
- préparer un itinéraire de visite;
- assurer un guidage tout en mobilisant des connaissances en histoire, histoire de l'art, étude du patrimoine et/ou en géographie (lecture et analyse de paysages urbains);
- analyser et/ou commenter une oeuvre d'art ou un élément du patrimoine;

- assurer l'accueil de personnes ou de groupes;
- gérer un groupe;
- respecter la déontologie propre au métier de guide touristique.

#### **Contenu du cours:**

Les étudiants en groupes ou non prépareront et réaliseront un guidage en contexte urbain lors d'une simulation d'une situation professionnelle réelle (méthode AECA). Ce guidage peut être fondé sur des thématiques particulières ou sur un concept touristique (par ex. la ludification du tourisme). L'accent est mis sur l'exactitude du contenu et donc la qualité de la préparation, la communication tant verbale que non verbale, la gestion de groupes, l'interactivité, la proactivité ou encore la créativité.

N.B.: Les professeurs responsables de l'AA se réservent le droit d'opérer toute modification jugée nécessaire en ce qui concerne le contenu du cours, si, d'aventure, sont imposées des conditions exceptionnelles liées à la crise sanitaire, et ce, dans le but de préserver la sécurité de tous.

#### **Evaluation:**

100% : préparation et prestation du guidage ou de l'activité. Une pénalité est attribuée si les consignes concernant la présence et/ou la participation ne sont pas respectées. Un comportement inadéquat mènera à l'**échec** de cette AA qui n'est **pas remédiable** en seconde session. Toute absence devra être justifiée (*certificat médical à remettre dans les 48h sous peine de mise en échec*).

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.

### **Méthodes d'enseignement**

**Animation numérique du territoire** : cours magistral, travaux de groupes, approche interactive, approche déductive, étude de cas, utilisation de logiciels

**Séminaire préparatif au TFE** : travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC

**Technique de guidage** : travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, Apprentissage et enseignement en contextualisation authentique (AECA)

### **Supports**

**Animation numérique du territoire** : notes de cours, notes d'exercices

**Séminaire préparatif au TFE** : copies des présentations, notes d'exercices

**Technique de guidage** : copies des présentations, notes de cours, Analyse et visionnage de guidages, mises en situations, ressources sur eCampus

### **Ressources bibliographiques de l'AA Animation numérique du territoire**

ADARY, LIBAERT, MAS, WESTPHALEN, *Communicator* – Toutes les clés de la communication, Paris, DUNOD, 2015.

### **Ressources bibliographiques de l'AA Séminaire préparatif au TFE**

Scheepers, C. (2021). Former à l'écrit, former par l'écrit dans le supérieur. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.

### **Ressources bibliographiques de l'AA Technique de guidage**

Cf. les ressources bibliographiques mentionnées dans les AA "Étude du Patrimoine et Histoire de l'art" (UE : Étude de l'offre touristique) ainsi que celles mentionnées dans les AA "Technique de guidage" (UE : Communication appliquée au tourisme) de Bloc 2.

<b>Évaluations et pondérations</b>	
<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Animation numérique du territoire : <b>50%</b> Séminaire préparatif au TFE : <b>25%</b> Technique de guidage : <b>25%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Animation numérique du territoire : Français Séminaire préparatif au TFE : Français Technique de guidage : Français, Anglais, Néerlandais
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Animation numérique du territoire :</b>	
Travaux / Rapports/ Présentation orale 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Séminaire préparatif au TFE :</b>	
Travail écrit individuel 100%	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Technique de guidage :</b>	
Préparation et prestation de guidage et/ou de l'activité en présentiel et/ou filmé : 100% ( <b>non remédiable en seconde session</b> )	
>> <i>Les professeurs se réservent le droit de modifier la méthode d'évaluation si cela s'avère nécessaire à la bonne réalisation du projet.</i>	

Année académique : **2021 - 2022**