

Intitulé de l'UE	Ateliers d'intégration professionnelle 1.1
Section(s)	- (7 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 1

Responsable(s)	Heures	Période
Camille DESAUVAGE	87.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Gestion des clientèles I	25h	Camille DESAUVAGE
Organisation du secteur touristique I	25h	Jean-François NIEUWLAND
Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I	25h	Loïc BORGIES Pierre CALLENS
Séjour découvertes	12.5h	Camille DESAUVAGE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Gestion des clientèles I : 12.5h de théorie, 12.5h d'exercices/laboratoires
Organisation du secteur touristique I : 17h de théorie, 8h d'exercices/laboratoires
Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I : 4h de théorie, 8.5h d'exercices/laboratoires, 12.5h de séminaires
Séjour découvertes : 3h de théorie, 3h d'exercices/laboratoires, 6.5h de séminaires

Langue d'enseignement
Gestion des clientèles I : Français
Organisation du secteur touristique I : Français
Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I : Français, Néerlandais
Séjour découvertes : Français

Connaissances et compétences préalables
Nihil

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
 - 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
 - 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
 - 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
 - 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
 - Gérer les priorités, anticiper
 - Coordonner et animer des équipes
 - Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

Objectifs de développement durable (rubrique optionnelle pour l'année académique 2022-2023)



Education de qualité

Objectif 4 Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

sous-objectifs : **4.4**



Consommation et production responsables

Objectif 12 Établir des modes de consommation et de production durables

sous-objectifs : **12.8**



Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Objectif 13 Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

sous-objectifs : **13.3**

Acquis d'apprentissage spécifiques

Meilleure connaissance de soi, des autres et Construction d'une unité "groupe-classe "

Mise en oeuvre (compréhension, application, conception) du carnet de voyage personnel (portfolio professionnalisant)

Conception d'actions d'animation touristique (produire, promouvoir, gérer, travail en autonomie et en groupe, respect planning,...notamment autour d'un voyage touristique-culturel en Allemagne planifié en novembre 2019)

Contenu de l'AA Gestion des clientèles I

- Procédure de la relation client en Tourisme
- Procédure d'accueil du client : en office de tourisme, en agence, par courrier, par téléphone, ...
- Déterminer le profil d'un client
- Informer, conseiller les clients selon les attentes
- Conduire l'entretien de vente
- Traitement et mise à disposition de l'information touristique
- Développement du langage verbal et non verbal de l'empathie

Contenu de l'AA Organisation du secteur touristique I

Durant ce 1er quadrimestre, seront abordés les bases de l'organisation touristique en Belgique et dans le Monde. Les thèmes spécifiques à ce quadrimestre seront :

- L'organisation du marché Touristique
- Les caractéristiques propres au secteur du Tourisme
- Le calcul de décalage horaires et de temps de vols

Contenu de l'AA Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I

Rencontres avec des professionnels du secteur afin de cerner leurs besoins afin de:

- Concevoir et réaliser une activité de loisirs (activité / jeu) dans un musée local par la mise sur pied d'une activité pratique, ludique adaptée à un public précis et au lieu concerné;
- Travailler en équipe
- Répondre aux besoins et les attentes du client (conservateur de musée, famille en visite du musée);
- Améliorer les compétences communicatives (défendre son projet et imaginer une affiche explicative/attractive);
- Imaginer une activité événementielle pour la "sortie" de cette activité

Pratique du "Carnet de voyage": outil de professionnalisation, portfolio professionnel (chapitres "Ma présentation" + "Mes compétences")

Contenu de l'AA Séjour découvertes

- Intégrer les compétences communicatives d'un agent d'accueil
- Porter un regard réflexif sur le secteur des loisirs : saisonniers, jeux, ...
- Intégrer les principes du secteur de l'hébergement et des loisirs
- Recevoir l'information, échanger et avoir un regard réflexif sur les différentes rencontres avec les professionnels du Tourisme

Méthodes d'enseignement

Gestion des clientèles I : travaux de groupes, approche par projets, approche par situation problème, approche déductive, approche avec TIC, étude de cas, utilisation de logiciels

Organisation du secteur touristique I : cours magistral, travaux de groupes, approche par situation problème, étude de cas

Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I : travaux de groupes, approche par projets, approche par situation problème, étude de cas

Séjour découvertes : approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, étude de cas

Supports

Gestion des clientèles I : copies des présentations, syllabus, notes de cours, activités sur eCampus

Organisation du secteur touristique I : copies des présentations, notes de cours, notes d'exercices

Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I : copies des présentations, notes de cours

Séjour découvertes : notes de cours, notes d'exercices, Carnet de voyage (portfolio)

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion des clientèles I

'L'accueil en face à face', Rodriguès S., Hachette Technique, 2010

'S'affirmer et oser dire non', Petitcollin C., Jouvence Editions, 2003

'Prévenir et gérer les conflits au travail', Engelhard J-M., Lacourcelle C., L'Express, 2009

'Améliorer ses écrits professionnels', Abensour C., Domont Ph., Paris, Editions Retz, 2003

'50 fiches de communication – Concepts et pratiques. Techniques de management', Guedj J.-P., Paris, Bréal, 2002.

'Savoir s'exprimer', Pesez Y., Paris, Retz, Coll. Savoir communiquer, 2001.

Ressources bibliographiques de l'AA Organisation du secteur touristique I

Néant

Ressources bibliographiques de l'AA Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I

Revue Espace pour exploitation des thématiques associées au projet (exemple: "gamification des musées")

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Gestion des clientèles I : 29% Organisation du secteur touristique I : 29% Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I : 29% Séjour découvertes : 13%
Langue(s) d'évaluation	Gestion des clientèles I : Français Organisation du secteur touristique I : Français Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I : Français Séjour découvertes : Français

Méthode d'évaluation de l'AA Gestion des clientèles I :

Examen écrit : 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Organisation du secteur touristique I :

évaluation de la matière théorique : 60% - exercice de décalage horaire et temps de vol : 30% - Divers travaux journaliers effectués pendant les cours : 10%

La seconde session : 60% théorie et 40% exercices

Méthode d'évaluation de l'AA Organisation et gestion d'événements de tourisme et de loisirs I :

Travaux / Evaluation continue 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Séjour découvertes :

Travaux / Rapports : 100%

Année académique : **2022 - 2023**