

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

<b>Responsable(s)</b>	<b>Heures</b>	<b>Période</b>
Camille DESAUVAGE	43.5	Quad 1

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

<b>Prérequis</b>	<b>Corequis</b>

<b>Répartition des heures</b>
<b>Animation de groupes</b> : 15h de théorie, 5h d'exercices/laboratoires, 5h de travaux
<b>Communication interne</b> : 6h de théorie, 4.5h d'exercices/laboratoires, 2h de séminaires
<b>Technique guidage</b> : 3h de théorie, 3h d'AIP

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

<b>Connaissances et compétences préalables</b>
Néant

<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>◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles</li> <li>◦ Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets</li> </ul> </li> <li>• Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires</li> <li>◦ Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les</li> </ul> </li> </ul>

- 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
  - 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
  - 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
  - Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
- 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
  - 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 : **4.3 - 4.7**



#### Travail décent et croissance économique

Objectif 8 Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous

sous-objectifs : **8.9**



#### Villes et communautés durables

Objectif 11 Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

sous-objectifs : **11.4**

### 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 écrite touristique ;
- 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;
- Etude et recherches d'outils touristiques : podcasts, applications, blogs, ...
- Etude et utilisation d'un logiciel de mise en page ;
- L'application des grandes règles d'orthographe et de grammaire.

#### **Contenu de l'AA Technique guidage**

##### **L'AA vise divers objectifs tant théoriques que pratiques liés au guidage:**

- introduction et initiation à quelques techniques de guidage face à un groupe x;
- notions liées au langage verbal et non-verbal;
- réflexions face aux bonnes pratiques en guidage;
- communiquer à base de supports et créer de l'interaction avec un groupe;
- interaction avec le groupe en différentes langues (*français, néerlandais et/ou anglais*);
- recherches documentaires sur le patrimoine tant matériel qu'immatériel, plus généralement sur les curiosités touristiques, des lieux sur lesquels se déroule le guidage;
- ...

#### **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, approche avec TIC, étude de cas

#### **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

GOUVERNANCE & 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.

MOVAINLLIER 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

- WEILER, B. & BLACK, R. (2014). *Tour Guiding Research. Insights, Issues and Implications*, s.l., (Aspects of Tourism, 62) [Avec références aux travaux antérieurs].
- YouTube (*How to be a better guide*)
- englishclub.com (*lexique*)
- MANITA R., (2014). *Extrait du cours de techniques d'accueil et de guidage touristique*.

### Évaluations et pondérations

<b>Évaluation</b>	Évaluation avec notes aux AA
<b>Pondérations</b>	Animation de groupes : <b>60%</b> Communication interne : <b>30%</b> Technique guidage : <b>10%</b>
<b>Langue(s) d'évaluation</b>	Animation de groupes : Français Communication interne : Français Technique guidage : Français, Anglais, Néerlandais
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Animation de groupes :</b>	
Evauation continue en différentes phases L'absence à une des parties ou la non remise d'une des parties entraîne l'échec à l'AA - Evaluation non remédiable.	
<b>Méthode d'évaluation de l'AA Communication interne :</b>	
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 lors du cours.

*N.B.: Le professeur responsable de l'AA se réserve 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 ou autre élément extérieur.*

Année académique : **2022 - 2023**