

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

Responsable(s)	Heures	Période
Amaury SENELLE	50	Quad 1

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

Prérequis	Corequis

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

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

Connaissances et compétences préalables

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 • Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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

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

Aucun

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

Compétences mobilisées:

- réaliser des recherches documentaires sur une thématique de guidage;
- préparer un itinéraire de visite;

- mobiliser à bon escient 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 un ou des éléments de patrimoine en contexte urbain;
- communiquer oralement avec aisance et précision devant un public;
- assurer l'accueil et l'encadrement de personnes ou d'un groupe;
- créer une expérience de visite culturelle innovante en exploitant la ludification/gamification du tourisme
- respecter la déontologie propre au métier de guide touristique.

Contenu du cours:

Les étudiants en groupes 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 ou les méthodes d'apprentissage en fonction des circonstances ou des moyens disponibles.

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, syllabus, 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

Ouvrages généraux :

Gombrich, E.H., Histoire de l'art, 1950 [1ère éd.], Phaidon, Paris, 2018.

Schnapp, A. (éd.), Préhistoire et Antiquité. Des origines de l'humanité au monde classique, Paris, 2011.

Heck, C. (éd.), Moyen âge. Chrétienté et Islam, Flammarion, Paris, 1996 [1ère éd.], 2011.

Mignot, C. et Rabreau, D. (éds.), Temps modernes. XVe - XVIIIe siècles, Flammarion, Paris, 1996 [1ère éd.], 2011.

Dagen, P. et Hamon, F. (éds.), Époque contemporaine. XIXe - XXIe siècles, Flammarion, Paris, 1995 [1ère éd.], 2011.

Collection d'Histoire de l'art "Univers des formes"

Collection d'Histoire de l'art éditée par Citadelles et Mazenod (tous disponibles à la bibliothèque de la HEH, Tournai)

Ouvrages spécifiques à Tournai:

Bonnet, A. et al., *Le Tournai artistique - Het artistieke Doornik. Les oeuvres d'art nous racontent l'histoire de Tournai des origines à 1812*, Wuillaupuis (éditions WAPICA), 2012.

Montignie, A. / Peeters, P. (dir.), *Le Tournai artistique 2. Artistes et courants artistiques à Tournai de 1802 à 1940*, Wuillaupuis (éditions WAPICA), 2017.

Pierquin, P. et al., *Le Tournai militaire : des Romains à l'École de la logistique - Het militaire Doornik : sinds de Romeinen tot de School van de Logistiek*, Wuillaupuis (éditions WAPICA), 2012.

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

Année académique : **2022 - 2023**