

Intitulé de l'UE	Ateliers d'intégration professionnelle 2.2
Section(s)	- (6 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

Responsable(s)	Heures	Période
Amandine VANHERPE	62.5	Quad 2

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Animation et médiation culturelle II	12.5h	Petra RATHMANN Amandine VANHERPE
Offre touristique appliquée au projet	12.5h	Maxime ANTOINE
Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation	37.5h	Petra RATHMANN Amandine VANHERPE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Animation et médiation culturelle II : 3h de théorie, 9.5h d'exercices/laboratoires
Offre touristique appliquée au projet : 12.5h de théorie
Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation : 5h de théorie, 32.5h de séminaires

Langue d'enseignement
Animation et médiation culturelle II : Français, Anglais, Néerlandais, Allemand
Offre touristique appliquée au projet : Français
Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation : Français, Anglais, Néerlandais, Allemand

Connaissances et compétences préalables
Nihil

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

- 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
 - Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
 - 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
 - Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
 - Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litige
 - Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
 - Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations
- 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
 - Concevoir, adapter, gérer et suivre la logistique
 - 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



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

- 4.7 D'ici à 2030, faire en sorte que tous les élèves acquièrent les connaissances et compétences nécessaires pour promouvoir le développement durable, notamment par l'éducation en faveur du développement et de modes de vie durables, des droits de l'homme, de l'égalité des sexes, de la promotion d'une culture de paix et de non-violence, de la citoyenneté mondiale et de l'appréciation de la diversité culturelle et de la contribution de la culture au développement durable.



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

- 8.6 D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation.
- 8.9 D'ici à 2030, élaborer et mettre en oeuvre des politiques visant à développer un tourisme durable qui crée des emplois et mette en valeur la culture et les produits locaux.

Villes et communautés durables

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



sûrs, résilients et durables

11.4 Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial.

Consommation et production responsables

Objectif 12 Établir des modes de consommation et de production durables

- 12.8 D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les personnes, partout dans le monde, aient les informations et connaissances nécessaires au développement durable et à un style de vie en harmonie avec la nature.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Géographie touristique

Localisation et caractéristiques de sites touristiques principalement hors Europe mais pas exclusivement, en incluant leur approche historique;

- Comprendre les interactions existant entre eux.
- Lire, analyser, comprendre les interactions entre la géographie et le développement du tourisme.

Animation et médiation culturelle II

A l'issue de cette AA, l'étudiant.e sera, entre autres, capable de ...

- imaginer, créer et adapter un itinéraire de guidage en fonction d'un fil conducteur et d'un public cible ;
- gérer son temps et le groupe ;
- effectuer des recherches documentaires et complètes sur un sujet x ;
- adapter le parcours en fonction d'imprévus et être proactif ;
- animer et interagir avec le public cible ;
- adapter son langage verbal et non-verbal en fonction du contexte et du public cible ; ...

Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation

Projet de city-trip BERLIN, planifié dans le courant du second quadrimestre:

- rencontrer d'autres cultures, élargir les horizons et favoriser l'ouverture d'esprit ;??
- pratiquer l'anglais et/ou d'autres langues étrangères ;
- développer des compétences en communication (*visites et rencontres*) ;
- conduire un projet en équipe ;
- mobiliser les connaissances relatives au tourisme culturel, notamment par le biais d'activités de guidage touristique et de visites culturelles ;
- initier des contacts et développer son réseau professionnel ;
- compétences transversales relatives à la gestion de projets, à l'animation et à l'organisation de voyages.

Afin de garantir le succès et la bonne réalisation du projet, les professeurs se réservent le droit d'apporter des modifications au voyage ou à sa préparation afin d'assurer la sécurité des participants et la réussite du projet.

Contenu de l'AA Animation et médiation culturelle II

Rappel de diverses techniques de guidage avec pour objectif de mettre celles-ci en pratique lors d'un guidage (*individuel, en binôme ou de groupe*) en contexte réel. Discussion de l'importance du langage verbal et non-verbal et recherches diverses afin d'établir un itinéraire.

Quelques **objectifs** du cours :

- créer un itinéraire de guidage sur base d'une thématique x ;
- accueillir, animer, gérer et guider un groupe spécifique dans des contextes variables ;
- interagir avec le public en français et/ou en langue étrangère ;
- adapter la visite, procéder à des aménagements en fonction d'un public spécifique ;
- créer un climat de confiance et gérer les imprévus ;
- acquérir un esprit d'analyse et une réflexion critique ;
- être proactif et utiliser divers supports ;

- ...

Afin de garantir le succès et la bonne réalisation des activités, les professeurs se réservent le droit d'apporter des modifications aux tâches demandées ou à leur préparation afin d'assurer la sécurité des participants et la réussite du projet.

Contenu de l'AA Offre touristique appliquée au projet

Découverte des différents modèles de ville avec plusieurs exemples exposés.

L'origine des villes belges

Réalisation et présentation par groupe d'un dossier complet sur une grande métropole.

NB : Étant donné l'étendue de la matière, le professeur se réserve le droit d'adapter le contenu en fonction de l'actualité et/ou des moyens disponibles.

Contenu de l'AA Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation

Projet de city-trip BERLIN, planifié dans le courant du second quadrimestre:

- rencontrer d'autres cultures, élargir les horizons et favoriser l'ouverture d'esprit ;??
- pratiquer l'anglais et/ou d'autres langues étrangères ;
- développer des compétences en communication (visites et rencontres) ;
- conduire un projet en équipe ;
- mobiliser les connaissances relatives au tourisme culturel, notamment par le biais d'activités de guidage touristique et de visites culturelles ;
- initier des contacts et développer son réseau professionnel ;
- compétences transversales relatives à la gestion de projets, à l'animation et à l'organisation de voyages.

Afin de garantir le succès et la bonne réalisation du projet, les professeurs se réservent le droit d'apporter des modifications au voyage ou à sa préparation afin d'assurer la sécurité des participants et la réussite du projet.

Méthodes d'enseignement

Animation et médiation culturelle II : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche par situation problème, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, étude de cas, utilisation de logiciels

Offre touristique appliquée au projet : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche par situation problème, approche inductive, approche déductive, étude de cas

Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, utilisation de logiciels

Supports

Animation et médiation culturelle II : copies des présentations, activités sur eCampus

Offre touristique appliquée au projet : copies des présentations, notes de cours

Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation : copies des présentations, activités sur eCampus

Ressources bibliographiques de l'AA Animation et médiation culturelle II

Divers sites internet, revues touristiques, guides de voyage, brochures et chaînes YouTube servent également de supports tels que Be a better Guide, BBC Stories.

- RIVIERE A. & BOURLIATAUX-LAJONIE S. (2012). Le m-tourisme: une opportunité pour les destinations touristiques? Le cas des villes. Conference: International Marketing Trends Congress, ESCP - EAP.
- BOUGENIES F., LELEU-MERVIEL S. & SPARROW L. (2016). Effet captivant et apaisant de la médiation ipar tablette au musée: mesures physiologiques et motivationnelles. p.87-108 <https://journals.openedition.org/edc/6565>
- FANDRIAMBOLONA M. Cours de technique d'accueil et de guidage touristique INTH
- Fédération touristique du Luxembourg belge. Lexique Français-Néerlandais à destination des acteurs du tourisme.

Ressources bibliographiques de l'AA Offre touristique appliquée au projet

Les espaces du tourisme et des loisirs, A. Simon, Dunod, 2017.

Le tourisme dans le monde, A. Mesplier, Bréal, 2015.

Ressources bibliographiques de l'AA Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation

Divers sites internet, revues touristiques, guides de voyage, brochures ...

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Animation et médiation culturelle II : 20% Offre touristique appliquée au projet : 20% Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation : 60%
Langue(s) d'évaluation	Animation et médiation culturelle II : Français, Anglais, Néerlandais, Allemand Offre touristique appliquée au projet : Français Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation : Français, Anglais, Néerlandais, Allemand

Méthode d'évaluation de l'AA Animation et médiation culturelle II :

L'évaluation de cette AA est basée essentiellement sur les prestations de guidage sur place. Toutefois, la préparation en amont, les documents à remettre et autres supports seront pris en considération dans la note.

Etant donné l'ampleur du projet 'Berlin', les diverses AA liées au projet sont non-remédiables en seconde session (*Toutefois, les professeurs se réservent le droit de modifier l'évaluation ou le contenu du projet en cas de circonstances exceptionnelles.*)

Méthode d'évaluation de l'AA Offre touristique appliquée au projet :

1ère session : 50% pour examen écrit + 50% pour le dossier et la présentation d'une grande métropole (les explications se trouvent dans le support de cours)

2ième session : 50% pour examen écrit + 50% pour le dossier et la présentation d'une grande métropole (les explications se trouvent dans le support de cours)

Méthode d'évaluation de l'AA Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation :

Travail écrit et/ou oral en lien avec le voyage et sa préparation : 100%

Etant donné l'ampleur du projet 'Berlin', les diverses AA liées au projet sont non-remédiables en seconde session (*Toutefois, les professeurs se réservent le droit de modifier l'évaluation ou le contenu du projet en cas de circonstances exceptionnelles.*)

Année académique : **2023 - 2024**