

Intitulé de l'UE	Communication et technologies de l'information 2.2
Section(s)	- (6 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 2

Responsable(s)	Heures	Période
Amaury SENELLE	75	Quad 2

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Animation numérique du territoire	25h	Amaury SENELLE
Communication touristique	25h	Camille DESAUVAGE
Outils de gestion touristique II	25h	Jean-François NIEUWLAND

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Animation numérique du territoire : 8h de théorie, 17h d'exercices/laboratoires
Communication touristique : 10h de théorie, 15h d'exercices/laboratoires
Outils de gestion touristique II : 8h de théorie, 17h d'exercices/laboratoires

Langue d'enseignement
Animation numérique du territoire : Français
Communication touristique : Français
Outils de gestion touristique II : Français, Anglais

Connaissances et compétences préalables
<u>Techniques de guidage:</u> Initiation aux Techniques de guidage du Quad 1
<u>Gestion des clientèles et négociations commerciales:</u> Cours de Gestion des clientèles et négociations commerciales du Bloc 1 Quad 1

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
 - 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
 - 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
 - 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

- 4.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat.
- 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

- 8.9 D'ici à 2030, élaborer et mettre en oeuvre des politiques visant à développer un tourisme durable

qui crée des emplois et met en valeur la culture et les produits locaux.



Paix, justice et institutions efficaces

Objectif 16 Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes

- 16.10 Garantir l'accès public à l'information et protéger les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Les trois AA proposées dans cette UE permettront aux étudiants de réaliser une introspection sur le créneau dans lequel ils désirent s'orienter à l'avenir:

- Exercices de guidage en situations réelles sur le terrain
- Gestion des clientèles: traitement des objections, donner un prix sans brusquer le client, gérer les plaintes
- Divers projets de communication

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
- travail d'un ant et d'un cm
- analyse d'un opérateur touristique

Contenu de l'AA Communication touristique

- 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 Outils de gestion touristique II

- Connaissances théoriques sur la tarification aérienne et historique
- Etude des codes IATA des aéroports/villes principaux mondiaux + localisation
- Utilisation de base de la plateforme de réservation et de tarification aérienne Amadeus (recherche de disponibilités de vols, tarifications, dossier PNR etc...)

Méthodes d'enseignement

Animation numérique du territoire : travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche déductive, étude de cas, utilisation de logiciels

Communication touristique : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche avec TIC, étude de cas

Outils de gestion touristique II : cours magistral, approche par situation problème

Supports

Animation numérique du territoire : copies des présentations, notes de cours, notes d'exercices

Communication touristique : syllabus, notes de cours, activités sur eCampus

Outils de gestion touristique II : notes de cours, notes d'exercices

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 Communication touristique

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.

MOVAINGILLIER 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.

VANCLEYNENBREUGEL Eric, « Un ère de famille - Kinderhôtels : la bonne surprise. », in Le Vif, 28 août 2017, p. 52-58.

VANCLEYNENBREUGEL Eric, « Occitanie – Sous les charmes du Lot », in Weekend Le Vif, 21 juin 2017, p.51-53.

VAN RUIJMBEKE 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.

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Animation numérique du territoire : 34% Communication touristique : 33% Outils de gestion touristique II : 33%
Langue(s) d'évaluation	Animation numérique du territoire : Français Communication touristique : Français Outils de gestion touristique II : Français, Anglais
Méthode d'évaluation de l'AA Animation numérique du territoire :	
Travaux / Rapports/ Présentation orale 100%	
Méthode d'évaluation de l'AA Communication touristique :	

Travail 100%

Méthode d'évaluation de l'AA Outils de gestion touristique II :

- 50% : tests géographie/codes IATA (préparés) et tests sur des exercices Amadeus (non-préparés) pendant les cours

- 50% : examen écrit en ligne directement sur la plateforme Amadeus

Année académique : **2023 - 2024**