

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

Responsable(s)	Heures	Période
Camille DESAUVAGE	62.5	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Gestion des ressources humaines	12.5h	Camille DESAUVAGE
Organisation d'activités de tourisme et de loisirs	25h	Camille DESAUVAGE
Tourism management : practical approaches	25h	Camille DESAUVAGE

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Gestion des ressources humaines : 6h de théorie, 6.5h d'exercices/laboratoires
Organisation d'activités de tourisme et de loisirs : 10h d'exercices/laboratoires, 15h d'AIP
Tourism management : practical approaches : 8h de théorie, 10h d'exercices/laboratoires, 3h de travaux, 4h de séminaires

Langue d'enseignement
Gestion des ressources humaines : Français
Organisation d'activités de tourisme et de loisirs : Français, Anglais
Tourism management : practical approaches : Français, Anglais

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
 - 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
 - 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
 - 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 litiges
 - 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



Éducation 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

- 8.9 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.



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

Gestion des ressources humaines

- vivre et gérer des relations épanouissantes et efficaces dans des groupes,
- mettre en place pour eux-mêmes et leurs collaborateurs des situations dynamisantes pour une meilleure gestion des ressources humaines dans des structures du secteur du tourisme.
- analyser une gestion de groupe, en tirer des apprentissages et des pistes d'amélioration.

Organisation d'activités de tourisme et de loisirs

Projet de voyage en autonomie : DIY-Project

- Préparer, organiser, et réaliser un voyage;
- Pratiquer la langue véhiculaire de la région visitée, notamment par le biais :
 - D'une prise de contacts avec des opérateurs et des prestataires sur place afin d'organiser un programme correct et adéquat ;
 - D'entretiens à réaliser sur place ;
 - D'assurer les communications sur les réseaux sociaux.

- Concevoir et réaliser un voyage en « mini-groupe » en se respectant les contraintes imposées ;
- Manager un projet de création de voyage ;
- Défendre son projet avant et après le voyage ;
- Tenir un budget.

Tourism management : practical approaches

A l'issue de cette AA, les étudiants seront capables :

- de vendre une destination/un produit/une attraction sur un marché externe (Destination Management);
- créer et monter un stand lors d'un salon du Tourisme;
- d'analyser et de prendre en compte les facteurs influençant la vente d'une destination/d'un produit/d'une attraction sur un marché externe;
- d'effectuer un benchmarking concurrentiel (de base) OU d'audit externe (de base) (à déterminer en fonction du timing);
- de comprendre, d'analyser et d'interpréter des chiffres et statistiques graphiques;
- de mettre en pratique des réflexes professionnels du secteur touristiques : rédaction de résumé de présentation, communication sur les réseaux sociaux, production de vidéos, préparation d'un stand, accueil des visiteurs,...

Contenu de l'AA Gestion des ressources humaines

- Boîte à outils de la communication interpersonnelle: personnalité, empathie, assertivité, ouverture de soi...;
- Notions de dynamique de groupe, teambuilding, travail en équipe;
- Les différentes formes de management et le leadership collaboratif;
- Les facteurs motivationnels;
- Gestion de conflit et la communication non-violente;
- Gestion du stress et des émotions en entreprise: burn out, méditation, le bien-être au travail,...

Contenu de l'AA Organisation d'activités de tourisme et de loisirs

Projet de voyage en autonomie : DIY-Project

- Préparer, organiser, et réaliser un voyage en mini-groupes de 3 ou 4 étudiants ;
- Pratiquer la langue véhiculaire de la région visitée, notamment par le biais :
 - D'une prise de contacts avec des opérateurs et des prestataires sur place afin d'organiser un programme correct et adéquat ;
 - D'entretiens à réaliser sur place ;

- D'assurer les communications sur les réseaux sociaux.

- Concevoir et réaliser un voyage en « mini-groupe » en se respectant les contraintes imposées (organisationnelles, relatives au programme, budgétaires) ;
 - Identifier les différents aspects relatifs au travail en équipe ;
 - Manager un projet de création de voyage ;
 - Défendre son projet avant et après le voyage ;
 - Tenir un budget ;
 - Remise d'un portfolio individuel basé sur l'analyse et la réflexivité.

Contenu de l'AA Tourism management : practical approaches

Destination Management:

- Elaborer une veille de sa destination en anglais;
- Créer et monter un stand lors d'un salon du Tourisme;
- Connaître son produit via une visite d'une attraction;
- Communication touristique : concevoir des une communication en ligne et en vidéo ;
- Analyser, comprendre, et commenter des statistiques et graphes se rapportant au tourisme;
- Valoriser et promouvoir son produit en mettant en pratique la communication touristique : stand, vitrine, reportage, résumé, ...
- Mise en pratique en français et anglais.

Méthodes d'enseignement

Gestion des ressources humaines : cours magistral, approche interactive, approche déductive, étude de cas

Organisation d'activités de tourisme et de loisirs : travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, activités pédagogiques extérieures

Tourism management : practical approaches : cours magistral, travaux de groupes, approche par projets, approche interactive, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, étude de cas, utilisation de logiciels

Supports

Gestion des ressources humaines : syllabus, notes de cours, activités sur eCampus

Organisation d'activités de tourisme et de loisirs : syllabus, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

Tourism management : practical approaches : copies des présentations, notes de cours, notes d'exercices, activités sur eCampus

Ressources bibliographiques de l'AA Gestion des ressources humaines

- Roger Muchielli, « La dynamique des groupes », Editions ESF, Paris, 1989
- Gilles Amado, André Guittet, « La dynamique des communications dans les groupes », Armand Colin - Collection U, Paris, 1975.
- Penser autrement la communication : Du sens commun vers le sens scientifique. Du sens scientifique vers la pratique. Galinon-Méléneac Béatrice, Paris, L'Harmattan, 2007
- Charles Maccio, « Guide de l'animateur de groupe », Chronique Sociale, Lyon, 2010
- Centre documentaire de l'IAAT (www.iaat.org), « Guide méthodologique du travail en commun », avril 2005
- Ressources (articles, études...) des sites Internet de Veille Tourisme du Canada et de Destination Wallonie Tourisme

Ressources bibliographiques de l'AA Organisation d'activités de tourisme et de loisirs

Nihil

Ressources bibliographiques de l'AA Tourism management : practical approaches

Bensalem, S., & Chassillan, I., (2019), Gestion de la Relation Clientèle touristiques, Paris, Le Génie Editeur. Dortier, J.-F. (2017).

La concentration : Du poisson rouge à Thomas Edison. Sciences Humaines, 298. Gasio, T. (2019).

La boîte à outils du marketing vidéo. Malakoff: Dunod. Gerber, W., Pic, J.-C., & Voicu, A. (2013).

Le storytelling pas à pas. Vuibert. Glondu-Seloi, C., (2016).

Gestion de la Relation Client, 2e édition, Paris, Le Génie Editeur. Gonzalo, F., (2011).

Les facteurs d'influence dans le processus d'achat d'un voyage, Blog Gonzalo.com Hohler, K., (2016).

Optimisez l'efficacité de votre vitrine : les 9 astuces qui fonctionnent. Creationvisite-virtuelle.fr Joannis, H., & De Barnier, V. (2005).

De la stratégie marketing à la création publicitaire. Paris: Dunod. Lehu, JM., (2012).

L'encyclopédie du marketing commentée et illustrée, Paris, Eyrolles. Miron, K., (2001).

Les facteurs d'influence les plus pertinents dans le cycle d'achat de voyage, etoursime.info Precom Sevices et Collectivités, (2018).

Réseaux Sociaux : quelles bonnes pratiques pour les pros du tourisme ?, leblogtourismeinstitutionnel.fr

Évaluations et pondérations

Évaluation	Épreuve intégrée
Langue(s) d'évaluation	Français, Anglais
Méthode d'évaluation	60% salon, communication, défense orale (hors session) 40% portfolio (travail à remettre en session de janvier)

Année académique : **2023 - 2024**