

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
Jimmy ABABIO 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	Jimmy ABABIO
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, 5.5h d'exercices/laboratoires, 4h d'autonomie
Offre touristique appliquée au projet : 9.5h de théorie, 3h de travaux
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
 - Entretien 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 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

- 8.6 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 spécifique, suivant un fil conducteur ;
- 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 ;
- guider et interagir en langue.s étrangère.s ; ...

Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation

Projet de city-trip "Keep calm and let's go to PRAGUE" 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 en 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 spécifique ou fil conducteur ;
- 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

- Analyse géographique du touristique au sein d'espaces étudiés.

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

Projet de city-trip "Keep calm and let's go to PRAGUE", 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, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, étude de cas, utilisation de logiciels, enseignement synchrone et asynchrone, classe inversée

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, notes de cours, 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

(Voir sources du cours)

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

Divers sites internet, revues touristiques, guides de voyage, brochures et autres ressources utilisées en *Animation et médiation culturelle II* (voir ci-dessus).

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 :	
<p>En première session, l'évaluation consiste en ... L'évaluation de cette AA est basée essentiellement sur les prestations de guidage sur place : 85%. Il s'agit d'une note individuelle. Toutefois, la préparation en amont, les documents à remettre et autres supports seront pris en considération dans la note (<i>fiche "aide au guidage", rédaction du texte, supports, remise de brouillons pour correction ...</i>) : 15%.</p> <p><i>(Toutefois, les professeurs se réservent le droit de modifier l'évaluation ou le contenu du projet en cas de circonstances exceptionnelles ou afin de garantir la bonne réalisation du projet.)</i></p> <p>En seconde session: Etant donné l'ampleur du projet, les diverses AA liées au projet sont non-remédiables en seconde session, sauf cas exceptionnel. Dans ce cas, l'étudiant.e représentera un guidage individuel similaire à celui de première session, suivant des consignes précises et/ou un travail écrit (ex. <i>réflexion critique, ajout au texte initial ...</i>) en fonction de la raison de l'échec à l'AA. Les mêmes pondérations seront prises en compte, c'à d 85% prestation de guidage et 15% préparation et autres documents.</p>	
Méthode d'évaluation de l'AA Offre touristique appliquée au projet :	
Evaluation continue 100% (Travaux)	
Méthode d'évaluation de l'AA Séminaire d'étude et voyage d'expérimentation :	
<p>En première session, l'évaluation consiste en ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • PARTIE 1: Travail écrit et/ou oral en lien avec le voyage et sa préparation ainsi que la préparation du voyage lors des séminaires (<i>participation, investissement personnel, travail de groupe, remise de documents, ...</i>) : 50% - voir grille d'évaluation. • PARTIE 2: Travail écrit et/ou oral en lien avec le <i>Salon International du Tourisme</i>: 50% - voir grille d'évaluation. <p><i>Pour rappel, toute absence doit être justifié d'un certificat médical à remettre dans les 48h à Mme Nys ainsi qu'aux professeurs concernés. De plus, la non-participation lors des séminaires peut entraîner l'échec de l'AA.</i></p> <p><i>(Enfin, les professeurs se réservent le droit de modifier l'évaluation ou le contenu du projet en cas de circonstances exceptionnelles et afin de garantir la bonne réalisation du projet.)</i></p> <p>En seconde session: Etant donné l'ampleur du projet, les diverses AA liées au projet sont non-remédiables en seconde session, sauf cas exceptionnel. Dans ce cas, l'étudiant.e aura un travail écrit et/ou oral en lien avec la PARTIE 1 et/ou la PARTIE 2 décrites ci-dessus, et ce en fonction de la raison de l'échec.</p>	

Année académique : **2024 - 2025**