

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

**AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME :
STAGE EN ACCUEIL**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 742311U21D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 707

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juin 2010,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME : STAGE EN ACCUEIL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'appréhender le monde du travail et ses exigences fondamentales ;
- ◆ de faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle ;
- ◆ d'observer, au sein d'une entreprise ou d'une organisation, les méthodes de travail spécifiques aux domaines de l'accueil et de l'événementiel ;
- ◆ de prendre conscience de l'importance de la fonction d'accueil pour l'image d'une entreprise ou d'une organisation ;
- ◆ de collaborer à l'accueil dans le cadre d'une mission journalière ou ponctuelle en utilisant les techniques spécifiques au métier.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

au travers de mises en situation d'accueil relatives au tourisme et dont les conditions sont précisées :

- ◆ décrire le déroulement d'un accueil standard en justifiant ses choix,
- ◆ mettre en place un espace d'accueil,
- ◆ gérer un entretien téléphonique et en face à face avec des clients ou visiteurs ;
- ◆ citer et mettre en œuvre des éléments pertinents dans des situations d'accueil délicates ou imprévues.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité de formation « **Techniques d'accueil** » Code N° **742314U21D1** classée dans l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Etudiant : périodes Code U
40 Z

3.2. Encadrement du stage

| | <u>Classement du cours</u> | <u>Code U</u> | <u>Nombre de périodes</u> - par groupe d'étudiants |
|----------------------|----------------------------|---------------|---|
| Encadrement du stage | PP | O | 20 |
| Total des périodes | | | 20 |

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

au sein d'un service d'accueil d'une entreprise ou d'une organisation,

- ◆ de se conformer aux contraintes imposées au travailleur (horaires spécifiques, présentation, savoir-vivre, respect des consignes,...) ;
- ◆ de décrire succinctement l'entreprise ou l'organisation où il effectue son stage afin de pouvoir la présenter ;
- ◆ de s'interroger sur son projet professionnel ;
- ◆ de développer des compétences fondamentales d'accueil telles que :
 - se présenter ;
 - informer : comprendre une demande et y répondre correctement ;
 - tenir un registre des visites ;
 - orienter et aider les visiteurs ;
 - utiliser la technologie inhérente à la fonction : téléphone, fax, e-mail, ... ;
- ◆ dans l'organisation du travail :
 - de se conformer strictement aux instructions données ;
 - d'effectuer les démarches nécessaires pour exécuter les tâches confiées ;
- ◆ dans ses relations avec l'entreprise ou l'organisation et les travailleurs :
 - de participer aux activités de manière constructive ;
 - de manifester un esprit de collaboration impliquant un apport personnel ;
 - de faire preuve d'ouverture, de disponibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation ;
- ◆ de rédiger un rapport de stage respectant les règles et usages de la langue française et mettant en évidence le résultat de ses acquis.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement a pour fonction :

- ◆ d'analyser et d'avaliser le projet de stage ;
- ◆ de communiquer et d'expliciter les critères d'évaluation ;
- ◆ d'informer l'étudiant de ses obligations et devoirs découlant du contrat de stage ;
- ◆ de proposer une méthodologie d'observation de l'entreprise ou de l'organisation ;
- ◆ d'assurer le suivi du stage de l'étudiant ;
- ◆ de consulter la personne ressource de l'entreprise ou de l'organisation en vue de l'évaluation du stage ;
- ◆ d'accompagner l'étudiant dans la préparation de son rapport de stage ;
- ◆ d'évaluer le rapport de stage de l'étudiant.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- ◆ *en situation professionnelle réelle,*
 - d'adopter vis-à-vis des visiteurs des attitudes d'accueil adaptées ;
 - de gérer les supports de communication spécifiques à l'accueil ;
- ◆ d'élaborer un rapport synthétique respectant les règles et usages de la langue française et comportant :
 - une description des tâches réalisées ainsi que de leur contexte professionnel (entreprise ou organisation),
 - une réflexion critique vis-à-vis de son projet professionnel.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision et de qualité du rapport présenté,
- ◆ la qualité des rapports relationnels en interne et en externe.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Sans objet.