

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 TOURISME**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 742312U21D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 707

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 26 novembre 2014,
sur avis conforme du Conseil général**

AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME : STAGE EN TOURISME

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 au domaine du tourisme ;
- ◆ de collaborer dans le cadre d'une mission journalière à des tâches spécifiques aux activités touristiques.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En Notions de gestion et de marketing

à partir de situations usuelles rencontrées dans la vie professionnelle, en disposant s'il échoit des documents ad hoc :

- ◆ caractériser les principes d'utilisation d'au moins deux documents commerciaux et financiers usuels ;
- ◆ expliciter les principales clauses d'un contrat standard spécifique au secteur et les obligations des parties ;
- ◆ expliciter les techniques de présentation et de mise en valeur des produits dans un point de vente ;
- ◆ citer et décrire les techniques de prise de contact et d'analyse des besoins des consommateurs.

En Approches historique et géographique de sites touristiques européens

avec l'aide de documents de référence mis à sa disposition,

- ◆ établir et préparer un itinéraire, un circuit touristique, une fiche signalétique d'un pays, d'une région, d'une ville en Belgique et en Europe à destination d'un groupe préalablement défini ;
- ◆ établir des relations entre les aspects géographiques et le patrimoine culturel de ce pays, de cette région, de cette ville.

En Gestion de l'information appliquée au tourisme

*dans le respect des consignes données par le chargé de cours,
sur base d'un sujet relatif au tourisme validé par lui, en utilisant le système informatique et des outils professionnels mis à sa disposition,*

- ◆ rechercher l'information nécessaire en justifiant sa méthode ;
- ◆ traiter les données en utilisant les outils informatiques adaptés ;
- ◆ réaliser un dossier comprenant :
 - un portefeuille documentaire structuré, émanant de sources différentes, en adaptant les documents et en justifiant ses choix,
 - une synthèse écrite du sujet traité,
 - une comparaison critique des sources ;
- ◆ de présenter oralement le dossier à l'aide d'un diaporama qu'il aura réalisé.

En Langue anglaise – UF 2 – Niveau élémentaire

la compréhension globale et l'utilisation active et spontanée d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite simple, dans le cadre de situations de la vie quotidienne, en relation avec les champs thématiques relatifs à des domaines de priorité immédiate.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière:

- ◆ en compréhension de l'oral :
 - comprendre des messages oraux simples et clairs, y compris des messages nouveaux, relatifs à des activités et à des situations passées, présentes et/ou futures ;
 - relever l'information essentielle dans de courts passages audio sur des sujets connus, exprimés dans une langue standard clairement articulée.
- ◆ en compréhension de l'écrit :
 - comprendre l'essentiel d'un texte court et très simple dont le thème, relatif à des activités et/ou à des situations passées, présentes et/ou futures, lui est connu ;
 - trouver des renseignements spécifiques dans des documents courants.
- ◆ en interaction orale :
 - participer à des échanges sociaux sans nécessairement alimenter spontanément la conversation ;
 - communiquer dans le cadre d'une situation familière ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct, notamment répondre à des questions et en poser, donner et suivre des instructions, faire et accepter des propositions,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

◆ en production orale en continu :

- décrire ou présenter simplement la famille, les gens, les objets, les conditions de vie, les activités quotidiennes, sa formation, son travail, ses goûts, etc. ;
- décrire brièvement un événement ou une activité,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

◆ en production écrite :

- écrire une note, un message simple concernant des nécessités immédiates ou une lettre personnelle simple,

en utilisant des structures simples et des connecteurs logiques et chronologiques élémentaires, tout en veillant à ce que le sens général reste clair, même s'il commet encore des erreurs.

En Agent en accueil et tourisme : Stage en accueil

- ◆ *en situation professionnelle réelle,*
 - adopter vis-à-vis des visiteurs des attitudes d'accueil adaptées ;
 - gérer les supports de communication spécifiques à l'accueil ;
- ◆ 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.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités de formation :

- "Notions de gestion et de marketing " – Code n° 714002U21D1,
- "Approches historique et géographique de sites touristiques européens" - Code n° 742301U21D1
- "Gestion de l'information appliquée au tourisme" - Code n° 742313U21D1
- "Langue anglaise – UF 2 – Niveau élémentaire" - Code n° 730212U11D2
- "Agent en accueil et tourisme : Stage en accueil" - Code n° 742311U21D1.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Etudiant : périodes Code U
80 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'une entreprise ou d'un organisme proposant des services ou des produits touristiques :

- ◆ d'appréhender l'organisation générale de l'entreprise ;
- ◆ de prendre en charge des tâches d'organisation générale :
 - réception et classement des documents,
 - tenue des dossiers et suivi ;
- ◆ de s'adapter aux outils utilisés ;
- ◆ de traiter les pièces opérationnelles dans le respect des procédures internes ;
- ◆ d'observer les méthodes de travail propres au tourisme ;
- ◆ *en fonction du type de service, de son organisation et de ses besoins spécifiques, de développer des savoirs, des savoir-faire et des savoir-faire comportementaux par l'expérimentation, en contribuant à des tâches telles que par exemple :*
 - l'accueil opérationnel des clients,
 - l'identification des demandes,
 - l'exploitation de la documentation ad hoc pour fournir des réponses adaptées,
 - la constitution des dossiers,
 - la tenue d'un agenda, d'un planning,
 - la mise en place d'un événement,
 - ... ;
- ◆ *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'organisme et ses collaborateurs :*
 - de participer aux activités de manière constructive ;
 - de manifester un esprit de collaboration impliquant un apport personnel ;
 - de faire preuve d'ouverture, de flexibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation ;
 - de se conformer aux usages de la profession ;
 - de poser, s'il échoit, une réflexion éthique en fonction de situations problèmes rencontrées ;

- ◆ 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'explicitier 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 des attitudes d'accueil adaptées vis-à-vis du visiteur ;
 - de mettre en œuvre les techniques spécifiques au domaine du tourisme ;
- ◆ d'élaborer un rapport synthétique respectant les règles et usages de la langue française et comportant :
 - une description de l'entreprise ou de l'organisme dans son environnement,
 - une description des tâches réalisées,
 - la mise en relation des exigences formulées et des résultats obtenus,
 - la mise en évidence des compétences techniques mobilisées,
 - 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.