Le secteur touristique : acteurs et structures

UE 06

Enseignant(s) responsable de l'UE : Janine GHOSSOUB
Autres enseignant·e·s de l'UE : Valérie CROEISAERDT, Aurélie GIOVINE

Année d'études	Bloc 1
Acronyme	TOU11SEAS
Nombre de crédits ECTS	4 (facteur de pondération)
Volume horaire	60 h (Q1 60 / Q2 0)
Période de l'année	Quadrimestre 1
Niveau du cycle	1er cycle
Cadre européen de certification	Niveau 6
Caractère dans le programme	Cours obligatoire dans le programme
Langue(s) d'enseignement	Français
Coordonnées du service	Campus d'Anderlecht, Avenue Émile Gryzon 1 (bât. 4C), 1070 Anderlecht
Mode d'évaluation	Unité évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
TO11ATTO Analyse des transports touristiques	30	2	OUI
TO11GESL Gestion des loisirs	15	1	OUI
TO11OSTO Organisation du secteur touristique	15	1	OUI

Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme

- **HE01** HE. 1. crée, budgétise et promeut un produit touristique original, seul ou en équipe, en identifiant les attentes et les besoins d'une clientèle spécifique et ce ayant préalablement analysé l'offre et la demande touristique
- **HE03** HE. 3. assure, au sein d'un environnement généralement pluriculturel et multilingue, une communication appropriée, claire et structurée, fondée sur une écoute active et empathique des attentes et des plaintes de la clientèle et sur une anticipation de ses besoins
- **HE04** HE. 4. Identifie ses forces et faiblesses et met en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **RE02.3** ARES. 2.3 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

Autres connaissances ou compétences prérequises

Analyse des transports touristiques

Aucune

Gestion des loisirs

Aucune

Organisation du secteur touristique

Aucune

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Analyse des transports touristiques

Objectifs

Faire comprendre aux étudiants l'organisation du secteur touristique et les spécificités des divers modes de transports, des prestataires et de leur offre de services dans le cadre de la création, de l'organisation ou de la vente de produits touristiques.

Contenu

I. Le transport aérien :

1.1 Les aéroports

1.2 Les compagnies aériennes :

*Régulières :

- Les legacy carriers

- Les low-cost

*Non régulières :

- Les charters

- Les taxis aérien

1.3 Les organes institutionnels

1.4 Les organes privés

II. Le transport fluvial :

2.1 Les croisières fluviales

2.2 Les locations de bateaux

III . Le transport maritime :

3.1. Les croisières maritimes

3.2 Les traversées

3.3 Les voiliers

IV Le transport terrestre :

*Fixe : 4.1 Le ferroviaire : les trains à grande vitesse.

*Libre : 4.2 Le routier :

4.2.1 L'autocar

4.2.2 Les locations de voiture

Gestion des loisirs

Objectifs

- Être capable d'expliquer la notion du loisir dans notre société moderne;
- Reconnaitre les besoins d'un client en termes de loisirs;
- Etre capable de planifier, de gérer et d'encadrer un groupe de participants;

Contenu

1. Concepts fondamentaux de la gestion des loisirs
2. Besoins spécifiques
3. Planification d'une activité de loisir
4. Comment préparer une visite ?

Organisation du secteur touristique

Objectifs
Analyser les différents acteurs du secteur touristique belge (Wallonie et Bruxelles) et notamment leurs missions, leurs spécificités
Contenu
Les différents acteurs: CGT, CITW, Centre de compétence tourisme, Fédérations, maisons et offices du tourisme, Visit-Brussels, WBT

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Analyse des transports touristiques

Méthode participative

Evaluation continue : travaux à réaliser/présenter durant les heures de cours.

Gestion des loisirs

Méthode participative

Evaluation continue : travaux à réaliser/présenter durant les heures de cours.

Organisation du secteur touristique

Evaluation continue : travaux de groupes à réaliser durant les heures de cours.

Acquis d'apprentissage sanctionnés, spécifiques et contribuant à l'UE

Analyse des transports touristiques

- Sélectionner les types de compagnies aériennes et leurs services en fonction des besoins du client
- Connaître et différencier les produits croisières fluviales des croisières maritimes.
- Connaître les autres produits maritimes et terrestres qu'il peut recommander au client pour ses voyages

Gestion des loisirs

- Etre capable d'expliquer les notions de loisirs et de gestion
- Reconnaitre les besoins touristiques
- Appliquer une méthode de conceptions de produits touristiques - Distinguer les différents acteurs touristiques - Mettre sur pied l'organisation d'une visite culturelle à Bruxelles

Organisation du secteur touristique

- Rechercher des informations sur un acteur du secteur touristique
- Sélectionner les informations pertinentes
- Synthétiser des données et rédiger un rapport de présentation

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Organisation du secteur touristique : Powerpoint et questionnaires déposés sur l'ecampus	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Gestion des loisirs : Les consignes pour la réalisation des travaux	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—
Analyse des transports touristiques : Les consignes pour la réalisation des travaux	Ce support de cours est disponible sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Analyse des transports touristiques : Présentations Powerpoint Documents WORD contenant les consignes pour les travaux	sur le campus numérique	—
Gestion des loisirs : Cours	sur le campus numérique	—
Organisation du secteur touristique : Site web des différents acteurs du secteur touristique belge	distribué au cours	—

Mode d'évaluation et de pondération par activité au sein de l'UE

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuves spécifiques par activité d'apprentissage.

Méthode d'intégration :

- Si aucune des notes des différentes AA qui composent l'UE ne se situe en deçà de 8/20, c'est la technique de la moyenne arithmétique pondérée qui est appliquée.
- Si la note d'une ou plusieurs AA composant une UE se situe en deçà de 8/20, la note finale de l'UE correspondra à la plus mauvaise des notes reçues.

Janvier			
Analyse des transports touristiques — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les consignes pour les travaux d'évaluation continue seront transmises via l'e campus Ce cours est à présence obligatoire. Un total de plus de 25% d'absence au cours, justifiée ou non, entraîne automatiquement la note de zéro pour ce cours. Chaque étudiant·e doit signer la fiche de présence au début de chaque cours. Au-delà de 15 minutes de retard ou en cas de départ anticipé, l'enseignant·e pourra décider de ne pas comptabiliser la présence de l'étudiant·e. Toutes les évaluations écrites et orales sont obligatoires. Les dates des évaluations sont publiées sur le campus			

numérique. Toute absence entraine un zéro pour cette évaluation.

L'étudiant·e est tenu·e de justifier toute absence par un certificat médical ou tout document attestant d'une cause de force majeure dont la légitimité est appréciée par l'enseignant·e. Ce document est à envoyer par e-mail à partir de l'adresse institutionnelle de l'étudiant·e au secrétariat des étudiant·e·s ET à l'enseignant·e dans les deux jours ouvrés avec mention du cours et de l'année. L'original du certificat médical est à remettre au secrétariat des étudiant·e·s.

La participation active au cours fait partie intégrante de l'évaluation.

Cette activité est remédiable en deuxième session.

Gestion des loisirs — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —

Les consignes seront disponibles pour les travaux sur l'e campus

Ce cours est à présence obligatoire. Un total de plus de 25% d'absence au cours, justifiée ou non, entraîne automatiquement la note de zéro pour ce cours. Chaque étudiant·e doit signer la fiche de présence au début de chaque cours. Au-delà de 15 minutes de retard ou en cas de départ anticipé, l'enseignant·e pourra décider de ne pas comptabiliser la présence de l'étudiant·e.

Toutes les évaluations écrites et orales sont obligatoires. Les dates des évaluations sont publiées sur le campus numérique. Toute absence entraine un zéro pour cette évaluation.

L'étudiant·e est tenu·e de justifier toute absence par un certificat médical ou tout document attestant d'une cause de force majeure dont la légitimité est appréciée par l'enseignant·e. Ce document est à envoyer par e-mail à partir de l'adresse institutionnelle de l'étudiant·e au secrétariat des étudiant·e·s ET à l'enseignant·e dans les deux jours ouvrés avec mention du cours et de l'année. L'original du certificat médical est à remettre au secrétariat des étudiant·e·s.

La participation active au cours fait partie intégrante de l'évaluation.

Cette activité est remédiable en deuxième session.

Organisation du secteur touristique — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : Non applicable	Examen à livre : Livre ouvert

Evaluation sur base de la rédaction de plusieurs rapports rédigés en groupe.

Les consignes pour la réalisation de ces rapports seront transmises via l'e campus.

Ce cours est à présence obligatoire. Un total de plus de 25% d'absence au cours, justifiée ou non, entraîne automatiquement la note de zéro pour ce cours. Chaque étudiant·e doit signer la fiche de présence au début de chaque cours. Au-delà de 15 minutes de retard ou en cas de départ anticipé, l'enseignant·e pourra décider de ne pas comptabiliser la présence de l'étudiant·e.

Toutes les évaluations écrites et orales sont obligatoires. Les dates des évaluations sont publiées sur le campus numérique. Toute absence entraine un zéro pour cette évaluation.

L'étudiant·e est tenu·e de justifier toute absence par un certificat médical ou tout document attestant d'une cause de force majeure dont la légitimité est appréciée par l'enseignant·e. Ce document est à envoyer par e-mail à partir de l'adresse institutionnelle de l'étudiant·e au secrétariat des étudiant·e·s ET à l'enseignant·e dans les deux jours ouvrés avec mention du cours et de l'année. L'original du certificat médical est à remettre au secrétariat des étudiant·e·s.

La participation active au cours fait partie intégrante de l'évaluation.

Janvier bis			
Analyse des transports touristiques — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux durant la session	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les travaux de récupération seront à envoyer sur mon mail au plus tard pour 12h le premier jour de la session.			
Gestion des loisirs — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux durant la session	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Travaux à remettre sur mon mail. Les consignes seront disponibles sur l'ecampus.			
Août			
Analyse des transports touristiques — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux durant la session	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Le travail de récupération sera a envoyé sur mon mail avant 12h le premier jour de la session.			
Gestion des loisirs — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux durant la session	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Travaux de deuxième session à remettre sur mon mail. Les consignes seront disponibles sur l'ecampus.			