# Tourisme d'affaires et de loisirs

**UE 20**

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

| | |
|---|---|
| **Année d'études** | Bloc 1 |
| **Acronyme** | TOU12TOAL |
| **Nombre de crédits ECTS** | 6 (facteur de pondération) |
| **Volume horaire** | 60 h (Q1 0 / Q2 60) |
| **Période de l'année** | Quadrimestre 2 |
| **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 |
|---|---|---|---|
| **TO12COVO** Le conseiller en voyage | 30 | 2 | OUI |
| **TO12PRTO1** Projet touristique 1 | 30 | 4 | 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
- **HE04** HE. 4. Identifie ses forces et faiblesses et met en œuvre une démarche autonome d'enrichissement de ses capacités
- **RE02.1** ARES. 2.1 Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- **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
- **RE03** ARES. 3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
- **RE03.1** ARES. 3.1 Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
- **RE03.3** ARES. 3.3 Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
- **RE03.4** ARES. 3.4 Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
- **RE05** ARES. 5 S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
- **RE05.1** ARES. 5.1 Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
- **RE05.3** ARES. 5.3 Concevoir, adapter, gérer et suivre la logistique
- **RE05.4** ARES. 5.4 Gérer les priorités, anticiper
- **RE05.5** ARES. 5.5 Coordonner et animer des équipes
- **RE05.6** ARES. 5.6 Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible.

## Autres connaissances ou compétences prérequises

### Le conseiller en voyage

UE 6 : Acteurs et structures du secteur touristique UE 7 : Activités d'intégration professionnelle

### Projet touristique 1

N/C

## Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

### Le conseiller en voyage

**Objectifs**
Dans le cadre du tourisme de loisirs : - Comprendre le métier de conseiller en voyage - Connaître les divers produits touristiques commercialisés par le conseiller en voyage. - Manipuler les outils utilisés par le conseiller en voyage : des brochures, des cartes touristiques, des guides touristiques, l'Internet, ... - Analyse de l'offre des TO et de leurs produits touristiques disponibles sur le marché belge pour une destination. - Sélectionner les divers prestataires de services.
**Contenu**
1. Le conseiller en voyage : qu'est-ce qu'un conseiller en voyage ? Pour qui travaille-t-il ? Dans quel type d'entreprise ? Quel est son rôle dans le secteur touristique ? Comment et par qui son statut est-il défini ? En quoi son travail consiste-t-il ? Quels produits commercialise-t-il ? Quelles techniques de vente utilise-t-il ?
2. Exercices pratiques : manipulation de brochures, recherches sur les divers Tour Opérateurs et leurs offres pour une destination, comparaison des offres (transports, hébergement, activités et prix), sélection pour le client d'un produit correspondant à sa demande.

### Projet touristique 1

**Objectifs**
- Découverte des spécificités du tourisme d'affaire, en particulier en Région de Bruxelles-Capitale et Wallonne - Créer et concrétiser par groupe une activité de team building révélant l'identité culturelle d'un lieu
**Contenu**
Introduction générale et présentation du cours Le tourisme d'affaire : définition et réalité(s) bruxelloise(s) et wallonne(s) Zoom sur quelques acteurs et produits du tourisme d'affaire en Région bruxelloise et wallonne Exercice pratique d'analyse des services d'une Destination Management Company (DMC) et des diverses activités team building disponibles sur le marché (en séance de travail dirigé) Si réalisable, participation et observation d'une activité de team building Création d'un produit de team building (en séance de travail dirigé) Réalisation du produit team building sur le terrain (programme des évaluations à définir en fonction du nombre d'étudiants et de la nature des projets proposés) Conclusions et retour sur l'évaluation

## Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

### Le conseiller en voyage

Cours ex-cathedra, participatif, travaux dirigés

### Projet touristique 1

Cours ex-cathedra, participatif, travaux dirigés

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

### Le conseiller en voyage

Comprendre le rôle, le travail effectué par un conseiller en voyage et les méthodes à mettre en place pour exercer ce métier

Sélectionner et manipuler des brochures de Tour-Opérateurs

Analyser l'offre de produits touristiques disponibles auprès de Tour-Opérateurs Généralistes/ Spécialistes sur le marché belge

Choisir, conseiller, vendre et gérer un produit touristique adapté à la demande d'un client

### Projet touristique 1

Comprendre le fonctionnement et les acteurs du tourisme d’affaire et plus particulièrement les services d'une Destination Management Company (DMC).

Connaître les diverses formes d' activités team building.

Être capable de créer un produit de team building, de l'organiser et de l'encadrer

## Description des supports de cours indispensables

| Description | Accès à la source | URL |
|---|---|---|
| **Le conseiller en voyage :** PowerPoint Documents de consignes pour la réalisation des divers travaux d'évaluation | sur le campus numérique | — |
| **Projet touristique 1 :** PowerPoint Documents de consignes pour la réalisation des divers travaux d'évaluation | sur le campus numérique | — |

## Description des références et des supports complémentaires

Aucune référence complémentaire renseignée.

## 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.

| Juin | | | |
|---|---|---|---|
| **Le conseiller en voyage — méthode d'intégration : 100 %** | | | |
| Évaluation continue | 100 % | Type de questions : — | Examen à livre : — |
| L'évaluation continue sera réalisée sous forme de travaux individuels.<br><br>Les consignes quant à la rédaction de ces travaux et les aspects évalués pour cette UE sont disponibles via l'e campus.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>La participation active au cours fait partie intégrante de l'évaluation.<br><br>Les différentes parties de l'évaluation ne sont pas dispensatoires.<br><br>Cette activité est remédiable en deuxième session. | | | |
| **Projet touristique 1 — méthode d'intégration : 100 %** | | | |
| Évaluation continue | 100 % | Type de questions : — | Examen à livre : — |
| L'évaluation continue sera réalisée sous forme de travaux pratiques en groupe.<br><br>Les consignes quant à la réalisation de ces travaux et les aspects évalués pour cette UE sont disponibles via l'e campus.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>La participation active au cours fait partie intégrante de l'évaluation.<br><br>Les différentes parties de l'évaluation ne sont pas dispensatoires.<br><br>Cette activité est non remédiable en deuxième session. | | | |
| **Août** | | | |
| **Le conseiller en voyage — méthode d'intégration : 100 %** | | | |
| Travaux durant la session | 100 % | Type de questions : — | Examen à livre : — |
| Le travail devra être envoyé sur mon mail au plus tard 12h le premier jour de la session | | | |