Travail de fin d'études

UE 50

Enseignant(s) responsable de l'UE : Valérie CROEISAERDT
Autres enseignant·e·s de l'UE : Frédérique MATTON

Année d'études	Bloc 3
Acronyme	TGU33TFE
Nombre de crédits ECTS	15 (facteur de pondération)
Volume horaire	100 h (Q1 50 / Q2 50)
Période de l'année	Quadrimestre 1 & 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 épreuve intégrée
UE prérequises	Néant
UE corequises	Néant

Liste des activités d'apprentissage

Activité d'apprentissage	Volume horaire	ECTS	Présence obligatoire
TG33TFE Case study - Travail de fin d'études	100	15	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
- **HE02** HE. 2. est conscient de - et agit conformément – aux exigences éthiques d'un tourisme qui intègre les enjeux contemporains d'une exploitation responsable des ressources naturelles et patrimoniales, de l'ouverture au monde
- **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
- **HE06** HE. 6. S'approprie les potentialités des logiciels et des outils de gestion nécessaires à son activité professionnelle
- **HE07** HE. 7. Planifie, gère et coordonne et anime une activité touristique dans un contexte multilingue
- **RE01.1** ARES. 1.1 Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
- **RE01.2** ARES. 1.2 Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **RE01.5** ARES. 1.5 Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets
- **RE01.6** ARES. 1.6 Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente.
- **RE02** ARES. 2 Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe
- **RE02.1** ARES. 2.1 Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- **RE02.2** ARES. 2.2 Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la

clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- **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
- **RE02.4** ARES. 2.4 Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
- **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
- **RE03.5** ARES. 3.5 Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication
- **RE04** ARES. 4 Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
- **RE04.1** ARES. 4.1 Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
- **RE04.2** ARES. 4.2 Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- **RE04.3** ARES. 4.3 Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
- **RE04.4** ARES. 4.4 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
- **RE04.5** ARES. 4.5 Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
- **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.
- **RE05.2** ARES. 5.2 Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
- **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

Néant.

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Case study - Travail de fin d'études

Objectifs
Projet global à mener à bien en groupe en vue :
* de prendre conscience de l'importance de la précision et de l'exactitude des informations recueillies;
* de mettre en œuvre la plupart des techniques acquises au cours du cursus ;
* de rechercher des informations utiles à la pratique du métier ;
* de contacter et de rencontrer des professionnels du secteur ;
* de se familiariser avec la rédaction d'un projet de grande ampleur en respectant un planning précis et strictement défini ;
* de faire preuve de créativité dans un cadre délimité ;
* de s'exercer à convaincre, tant par écrit qu'oralement,
* d'encadrer, d'accompagner et d'organiser des activités pour un groupe

Pour les étudiants (Erasmus outgoing) :
L'objectif poursuivi est d'appréhender pratiquement dans le cadre d'un travail le contenu théorique des différents cours dispensés au cours des trois années du baccalauréat en Management du Tourisme et des Loisirs. Ainsi, après avoir choisi un projet en accord avec le professeur en charge des TFE, l'étudiant devra traiter ce dernier dans un travail écrit. Ce travail sera structuré de la même manière que le dossier du Case Study, étant entendu qu'il est relatif à la création d'un minitrip culturel thématique dans une ville imposée ou une région imposée.
Contenu
Exercice complexe, à mener en groupe, constituant un test « grandeur nature » pour le futur professionnel du secteur touristique.
Le but de ce travail est de présenter un city-trip thématique dans ses différents aspects (à titre d'exemple et à considérer comme socle minimum : aspects géographiques, conception de produit touristique, aspects organisationnels, stratégie marketing (à savoir analyse des forces et faiblesses, moyens de communication, type de clientèle, analyse de la concurrence...),calcul du prix de revient et du prix de vente, prévisions des ventes, seuils de rentabilité, ...). Différentes validations ponctuent la réalisation du travail. Dans un premier temps, les

questions du qui (groupes à constituer), du quoi (thématique du city-trip, objectifs poursuivis) et du comment (moyens d'y parvenir) doivent être abordées. Dans un second temps, la stratégie et le plan opérationnel du projet doivent être déterminés. A ce stade, des éléments tels que le public cible, les avantages du produit, le programme détaillé du city-trip, la politique de prix, les objectifs commerciaux, la stratégie marketing et une analyse S.W.O.T. Les impératifs budgétaires doivent confirmer le projet dans sa viabilité financière. Les étudiants doivent également faire "leurs preuves" sur le terrain. Ils présenteront une partie de leur produit touristique lors du voyage d'études du mois de mai. Si la crise du corona virus nous empêche de nous déplacer , les détails relatifs au déroulement de cette journée et à la plus-value mise en place par les étudiants seront remis dans un travail écrit accompagné d'un support visuel ou audio-visuel. Pour les étudiants Erasmus (outgoing) :TFE individuel ou en duo si cette possibilité est envisageable
Un travail écrit doit être réalisé et une défense orale préparée. Le but de ce travail est de présenter un minitrip thématique dans ses différents aspects (à titre d'exemple et à considérer comme socle minimum : aspects géographiques, conception de produit touristique, aspects organisationnels, stratégie marketing (à savoir analyse des forces et faiblesses, moyens de communication, type de clientèle, analyse de la concurrence...),calcul du prix de revient et du prix de vente, prévisions des ventes, seuils de rentabilité, ...).

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Case study - Travail de fin d'études

Différents cours (projet touristique, techniques d'encadrement de groupes, séminaires multidisciplinaires, production et commercialisation des services touristiques, enquêtes et sondages, géographie, anglais, marketing...) sont organisés en soutien au case study. Des évaluations régulières sont organisées afin de guider au mieux les étudiants dans leur projet

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

Case study - Travail de fin d'études

- création d'un produit touristique original sur un thème choisi par le groupe - analyse de la concurrence - détermination des hypothèses et rédaction d'un questionnaire d'enquête pour la réalisation du produit touristique - présentation des résultats de l'enquête et du produit final (programme et descriptif des activités/ importance des plus-values) - rédaction d'une brochure B to B - présentation des aspects marketing du produit touristique (en anglais) - présentation de la journée "test" - compétences d'organisation, d'encadrement et de guidage et de professionnalisme sur le terrain - calcul du prix de revient, du prix de vente et des seuils de rentabilité du produit touristique

Description des supports de cours indispensables

Description	Accès à la source	URL
Case study - Travail de fin d'études : un document avec toutes les modalités liées au travail à effectuer et aux différentes validations est remis aux étudiants au mois de septembre. Il figure également sur le campus numérique	sur le campus numérique	—

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Case study - Travail de fin d'études : Le scénario du TFE/case study est publié sur le campus numérique et une version papier a été distribuée aux étudiants.	sur le campus numérique	—

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

Cette unité d'enseignement est évaluée en épreuve intégrée.

Janvier			
Ensemble de l'UE			
Évaluation continue	30 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Examen oral	15 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les modalités d'évaluation sur le campus numérique			
Juin			
Ensemble de l'UE			
Évaluation continue	40 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Examen oral	15 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Modalités d'évaluation sur le campus numérique.			
Août			
Ensemble de l'UE			
Travaux durant la session	50 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Examen oral	50 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les modalités d'évaluation seront remises à l'étudiant lors de la visite des copies			