Conception, production et commercialisation de services touristiques

UE 39

Enseignant(s) responsable de l'UE : Valérie CROEISAERDT

Année d'études	Bloc 2
Acronyme	TOU22CONC
Nombre de crédits ECTS	5 (facteur de pondération)
Volume horaire	45 h (Q1 0 / Q2 45)
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 de Bruxelles, Avenue Émile Gryson 1 (bât. 4C), 1070 Bruxelles
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
TO22TOOP Tour Operating	13	1	OUI
TO22EDUC Eductour	26	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
- **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
- **HE07** HE. 7. Planifie, gère et coordonne et anime une activité touristique dans un contexte multilingue
- **RE01.4** ARES. 1.4 Développer une approche responsable critique et réflexive des pratiques professionnelles
- **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
- **RE02.3** 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
- **RE02.6** ARES. 2.6 Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- **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
- **RE04.6** ARES. 4.6 Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations

Autres connaissances ou compétences prérequises

Tour Operating

UE 6 AA Gestion des Loisirs : les métiers de l'animation : guide/accompagnateur et méthodologie de conception d'une activité touristique UE 19 Technique d'encadrement des groupes : accueil, information, encadrement et création d'une plus value de l'activité touristique UE 22 AA Agence réceptive : analyse du potentiel touristique d'une destination et création d'un produit touristique UE 26 Projet Touristique 2 : conception et réalisation d'un guidage du centre historique d'une ville

Eductour

UE 6 AA Gestion des Loisirs : les métiers de l'animation : guide/accompagnateur et méthodologie de conception d'une activité touristique UE 19 Technique d'encadrement des groupes : accueil, information, encadrement et création d'une plus value de l'activité touristique UE 22 AA Agence réceptive : analyse du potentiel touristique d'une destination et création d'un produit touristique UE 26 Projet Touristique 2 : conception et réalisation d'un guidage du centre historique d'une ville

Descriptif des objectifs et des contenus de l'UE

Tour Operating

Objectifs
Permettre aux étudiants : - de comprendre le fonctionnement et le métier de concepteur de voyage - de concevoir un programme thématique et son descriptif en y apportant des plus-values
Contenu

Création d'un produit touristique pour l'activité d'apprentissage Eductour (voyage professionnel organisé par le tour opérateur destiné à faire découvrir une destination aux agents de voyage)

Demande d'informations et de réservation auprès des prestataires de services touristiques

Création et rédaction de la brochure présentant le tour opérateur, la destination, le programme, le descriptif des différentes activités proposées par le service d'accompagnement du tour opérateur ou par les prestataires de services touristiques.

Eductour

Objectifs
Permettre aux étudiants de découvrir une destination et d'y tester les prestations touristiques (transport, hébergement et activités)
Contenu

Avant l'Eductour

Afin de maîtriser au mieux la destination, le tour opérateur veillera à effectuer des recherches sur le contexte géographique, historique et socio économique de la destination ainsi que des atouts touristiques/prestations touristiques que les agents découvriront lors du programme de visite.

Le TO aura réfléchi et concevra divers outils de communication (avant, pendant, après) destinés aux agents de voyage pour les tenir informés des modalités pratiques de l'Eductour et leur permettre une bonne découverte de la destination.

Pendant l'Eductour

Prise en charge par le tour opérateur de l'accompagnement des agents de voyage lors du programme de visites qui aura été conçu lors de l'activité d'apprentissage TOUR OPERATING

En plus des services fournis par les prestataires, le tour opérateur apportera, à son programme de visites, des plus values afin de se différencier et de faire vivre une expérience unique aux clients.

Après l'Eductour

Le tour opérateur s'assurera de la qualité du produit et veillera au suivi de la satisfaction du client.

Activités et méthodes d'apprentissage et d'enseignement

Tour Operating

Travaux dirigés

Eductour

Voyage

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

Tour Operating

- Comprendre le rôle/ fonctionnement d'un TO-Créer/Rédiger un programme de visites culturelles en dégageant un fil conducteur (thématique) mettant en valeur l'identité culturelle de la destination- Contacter/ Réserver des activités auprès de prestataires de services touristiques - Créer une plus-value pour offrir un produit touristique unique- Concevoir les outils de communication destinés à la commercialisation du produit.

Eductour

- Accompagner/Encadrer/Apporter une plus value à un client sur le terrain - Comprendre le fonctionnement des divers prestataires de services ainsi que de leurs produits en les testant - Analyser les points forts ou faibles d’une destination touristique pour révéler au mieux son identité culturelle dans un programme de visites destinés aux clients

Description des supports de cours indispensables

Aucun support indispensable renseigné.

Description des références et des supports complémentaires

Description	Accès à la source	URL
Eductour : Ouvrages et guides touristiques sur la destination, brochures de l’office du Tourisme de la destination, sites internet des divers prestataires	sur internet	—
Tour Operating : Ouvrages/ guides touristiques sur la destination, brochures de l’office du Tourisme de la destination et catalogues des TO de niche, sites Internet	sur internet	—

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			
Tour Operating — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les diverses consignes pour les travaux écrits et les exercices de terrain dans le cadre de l'évaluation continue seront communiquées aux étudiants durant les séances de travaux dirigés. 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. 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. Les différentes parties de l'évaluation ne sont pas dispensatoires.			
Eductour — méthode d'intégration : 100 %			
Évaluation continue	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Les diverses consignes pour les travaux écrits et les exercices de terrain dans le cadre de l'évaluation continue seront communiquées aux étudiants durant les séances de travaux dirigés de l'AA Tour Operating. 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. 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. Les différentes parties de l'évaluation ne sont pas dispensatoires.			
Août			
Tour Operating — méthode d'intégration : 100 %			
Travaux durant la session	100 %	Type de questions : —	Examen à livre : —
Le travail de récupération devra m'être envoyé par email le premier jour de la session avant 12h. Les consignes auront été communiquées lors de la consultation des copies de juin.			