PROFIL D'ENSEIGNEMENT

BACHELIER en MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

Une formation aux couleurs de la HELHa

L'enseignement de la Haute École Louvain en Hainaut donne une place centrale à l'étudiant en lui permettant, d'une part, de s'épanouir pleinement et, d'autre part, de s'accomplir en tant que citoyen responsable agissant dans un monde économique, politique, social et culturel donné.

La Haute École tient à sensibiliser ses étudiants, à travers les divers secteurs de son champ d'activités, à la construction de l'Europe et à l'ouverture au monde. Elle est aussi soucieuse de les ouvrir aux réalités régionales et au respect de l'environnement.

Si la formation diplômante en vue de l'exercice d'une profession est le but premier de son activité, la Haute École souhaite y adjoindre des éléments de formation générale et humaine de manière à éclairer le sens même des pratiques professionnelles.

L'implantation de La Louvière offre un accompagnement de proximité par :

- ✓ Sa taille humaine et son ambiance familiale dans laquelle l'étudiant est connu et reconnu dans ses projets, compétences et ses difficultés
- ✓ Des espaces de travail permettant la recherche ou l'appropriation des matières
- ✓ Une bibliothèque reprenant les ouvrages de référence, des revues et magazines professionnels

La formation de Bachelier en Management du Tourisme et des Loisirs

FINALITÉS DE LA FORMATION

Durant 3 ans, l'étudiant, futur professionnel du secteur du tourisme et des loisirs se prépare à devenir acteur dans le monde professionnel tant à l'échelle régionale qu'internationale en abordant les multiples facettes du tourisme et en développant sa curiosité, son sens des responsabilités et son esprit d'initiative dans le respect de la diversité des cultures et des personnes. En relation directe avec le monde professionnel durant les stages, visites et séminaires, la formation permet à l'étudiant de donner sens à l'approche théorique en confrontant ses apprentissages et en découvrant d'autres méthodes en situation réelle.

VISÉES DE LA FORMATION

Occuper un poste à responsabilité dans le secteur du tourisme et des loisirs, c'est choisir un métier qui veut appliquer des moyens permettant de concilier les exigences à court et à long terme d'une organisation afin d'en assurer la pérennité en recourant aux principes de saine gestion et en respectant les ressources naturelles mises à sa disposition. Les compétences acquises à l'issue de la formation polyvalente sont transférables à tout secteur d'activité marchand ou non.

CARACTÉRISTIQUES DE LA FORMATION**1. La formation est axée sur la promotion de la réussite**

Essentiellement destinée aux étudiants de bloc 1, la promotion de la réussite se concrétise par la mise en place :

- ✓ Une journée d'accueil et des activités d'intégration
- ✓ Du parrainage et du tutorat par les étudiants de bloc 2
- ✓ Des ateliers de promotion de la réussite pour apprendre son métier d'étudiant dans l'enseignement supérieur : prise de notes, méthodologie, gestion du blocus et des examens...
- ✓ Un bilan individualisé à l'issue de la session de janvier pour faire le point et accroître ses possibilités de réussite en juin.

2. La formation est pluridisciplinaire

La formation offre un panel d'unités d'enseignement et d'activités d'apprentissage très diversifiées, de telle sorte que l'étudiant puisse construire progressivement des habiletés dans les métiers du tourisme et des loisirs à partir de connaissances théoriques solides. L'apprentissage varié repose sur les quatre piliers :

Maîtriser l'accueil et la communication avec les clients

L'étudiant suivra des cours de techniques de communication orale, de correspondance commerciale, de relations publiques et de langues. La maîtrise des langues est très importante en bachelier en tourisme. C'est pourquoi, la formation prévoit tout au long du cursus l'apprentissage de trois langues étrangères : l'anglais ainsi que deux autres langues à choisir parmi l'allemand, l'espagnol ou le néerlandais. La communication s'établit également par le biais de logiciels bureautiques généralistes, d'outils de communication digitale ainsi que des logiciels spécialisés utilisés en agence de voyages.

Intégrer les principes de développement durable et de saine gestion

De façon transversale, durant les 3 années de formation, l'étudiant est sensibilisé aux pratiques éthiques, durables et à l'intégration de la gestion des ressources naturelles dans ses futures pratiques professionnelles à travers les cours de management, d'organisation, de droit, de gestion, de comptabilité et d'économie mais également des cours spécialisés tels que la géographie touristique et la valorisation de territoire.

Maîtriser l'offre touristique de base afin de créer des produits touristiques originaux

Par le biais des cours de géographie touristique, de patrimoine, de guidage, de gestion des transports, d'organisation et de gestion, l'étudiant approfondit ses connaissances des produits touristiques de base qu'il utilisera pour la création de produits originaux. C'est pourquoi la gestion de projets tels que les MICE fait partie intégrante de la formation. L'entrepreneuriat est encouragé notamment par le cours de création d'entreprise.

En bloc 3, l'étudiant choisira de se spécialiser dans un des trois secteurs suivants : organisation de voyages, secteur hôtelier et animation.

Identifier les besoins des clients afin de créer et vendre des produits et services touristiques

Par le biais des cours de gestion de projet (MICE...) et de création de produit, de tarification et d'analyse financière, l'étudiant apprend à créer des produits touristiques et de loisirs originaux qui répondent aux attentes des clients, en calcule la rentabilité et applique les techniques de vente adaptées. Outre l'étude marketing, les outils de marketing sont intégrés dans les cours notamment dédiés aux projets.

Animer des groupes-cibles différents en utilisant les méthodes de communication adéquates

Afin de répondre aux attentes des clients, l'étudiant apprend à maîtriser les techniques d'animation, de communication et de gestion de groupe ainsi que l'organisation d'événements en utilisant les méthodes adéquates.

3. La formation est solidement ancrée dans le monde professionnel

La formation est ancrée dans la réalité du terrain afin de favoriser une grande interactivité entre le monde académique et professionnel :

- ✓ Des visites, rencontres, séminaires intra et extra-muros durant tout le cursus
- ✓ Un important réseau de professionnels du tourisme et des loisirs qui interviennent en tant que maîtres de stage ou membres de jurys des travaux de fin d'études
- ✓ Au bloc 1 : journées d'observation pour une première découverte du monde professionnel
- ✓ Au bloc 2 :
 - 4 semaines de stage en Belgique ou à l'étranger (au choix de l'étudiant)
 - Des mises en situation MICE
 - Actualité et veille du secteur ou implication dans un projet citoyen
- ✓ Au bloc 3 :
 - 11 semaines de stage en Belgique, en Europe ou hors Europe (au choix de l'étudiant)

4. La formation est ouverte sur le monde

De nombreux étudiants ont déjà profité de la possibilité de :

- ✓ Suivre des activités d'apprentissage à partir du bloc 2 durant un ou deux quadrimestres
 - En Flandre
 - À l'étranger dans des écoles partenaires :
 - ATU Mayo Institute of Technology - Galway (Irlande)
 - Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (Las Palmas – Espagne)
 - Instituto Politecnico de Viseu (Portugal)
 - Universidad de Oviedo ou Universidad Rey Juan Carlos de Madrid (Espagne)
 - Universidad Politecnica de Cartagena (Espagne)
 - Westsächsische Hochschule Zwickau (Allemagne)
 - Cuernavaca (Mexique)
- ✓ Réaliser un stage de :
 - 4 semaines en bloc 2 dans des maisons de tourisme, des hôtels...
 - ✓ 11 semaines dans de grands hôtels de luxe... partout en Europe (inclus Réunion, Martinique, Guadeloupe...) ou 13 semaines partout dans le monde moyennant une bourse Erasmus+ (Mexique, Australie...)

Les acquis au terme de la formation

Les compétences et capacités que l'étudiant aura acquises pour exercer son métier sont :

1. S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution

- 1.1. Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
- 1.2. Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- 1.3. Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- 1.4. Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles
- 1.5. Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets
- 1.6. Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

2. Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

- 2.1. Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- 2.2. Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- 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
- 2.4. Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
- 2.5. Entretenir des relations durables avec son réseau
- 2.6. Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions

3. Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres au tourisme

- 3.1. Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
- 3.2. Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
- 3.3. Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
- 3.4. Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
- 3.5. Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication

4. Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique

- 4.1. Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
- 4.2. Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- 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
- 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
- 4.5. Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
- 4.6. Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations

5. S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission

- 5.1. Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions
- 5.2. Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
- 5.3. Concevoir, adapter, gérer et suivre la logistique
- 5.4. Gérer les priorités, anticiper
- 5.5. Coordonner et animer des équipes
- 5.6. Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible

Perspectives et débouchés professionnels

Un métier aux débouchés multiples et diversifiés

En raison du caractère polyvalent de la formation en tourisme, d'une part, et de la grande diversité du secteur économique et culturel d'autre part, l'éventail des possibilités d'activités professionnelles est très large.

Le bachelier en Management du Tourisme et des Loisirs occupe tout poste à responsabilité dans toute structure touristique ou liée aux activités touristiques et de loisirs. Il travaille dans de nombreux domaines tant dans le secteur public que dans le secteur privé, en Belgique ou à l'étranger. En effet, le bachelier en management du tourisme et des loisirs a accès aux organisations touristiques publiques (maison du tourisme, office du tourisme, transport, musée,...) ou privées (agences de voyages, clubs de vacances, tour-opérateurs, autocaristes, bateaux de croisière, entreprise de tourisme récréatif, ...) et ce, aux postes de gestionnaire ou d'animateur tels que : agent d'accueil et de réservations, réceptionniste, concepteur de produits touristiques, responsable d'un syndicat d'initiative, d'un office du tourisme, d'une équipe d'animation...

Il peut également devenir propriétaire, indépendant, gérant ou franchisé d'un établissement touristique.

Des nombreuses possibilités de passerelles vers des MASTER

Depuis le décret paysage du 7 novembre 2013, l'accès est permis au grade de master dans l'enseignement supérieur non-universitaire de type long ou dans l'enseignement supérieur universitaire moyennant décision des autorités académiques et aux conditions complémentaires qu'elles fixent et ce, pour autant que le grade de bachelier soit similaire au grade académique permettant l'accès au diplôme de master correspondant.

Le diplômé en tourisme peut poursuivre sa formation par un master organisé par un établissement d'enseignement supérieur universitaire ou non.

Le site http://www.enseignement.be/index.php?page=4323&navi=82&rank_navi=82 présente de multiples possibilités régulièrement mises à jour, parmi lesquelles :

- Sciences et gestion du tourisme
- Art du spectacle
- Sciences du travail
- Sciences commerciales – option management international
- Sciences commerciales – option finance

D'autres formations en Belgique ou en Europe sont également disponibles pour se spécialiser dans l'un ou l'autre domaine du tourisme tel que le tourisme durable.