

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE

Tél : +32 (0) 64 23 76 23

Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'Unité d'Enseignement

Organisation et gestion touristique			
Code	ECTO2B23OOG	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	5 C	Volume horaire	60 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Thierry EVERAERT (thierry.everaert@helha.be)		
Coefficient de pondération	50		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

La finalité de cette unité est de préparer l'étudiant à appréhender les concepts enseignés dans sa future pratique professionnelle sur les plans de la gestion et de l'organisation touristiques. Elle vise également à préparer l'étudiant à l'usage de logiciels de réservation en agence de voyages.

Contribution au profil d'enseignement (cf. référentiel de compétences)

Cette Unité d'Enseignement contribue au développement des compétences et capacités suivantes :

Compétence 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

Compétence 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

Compétence 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

Acquis d'apprentissage visés

Au terme de cette activité, l'étudiant sera capable d'/de:

identifier les institutions ou les opérateurs touristiques compétents pour une situation donnée

citer les caractéristiques du produit touristique

expliquer les conséquences des caractéristiques citées sur la gestion du produit

mener une réflexion sur les moyens à mettre en oeuvre en matière de stratégie qualité pour un opérateur touristique

expliquer le processus à suivre en matière d'innovation

d'utiliser l'outil de gestion EXCEL dans le cadre de la gestion d'une activité touristique

d'utiliser en fonction de la situation qui lui est présentée, les différentes applications sur lesquelles il aura pu

s'entraîner dans le cadre du cours

dans un temps donné, de pouvoir proposer une ou des solutions acceptables au vu de la demande formulée par le client telle qu'elle figure dans l'énoncé

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : aucun

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

Cette unité d'enseignement comprend l(es) activité(s) d'apprentissage suivante(s) :

ECT02B2300GA Organisation et gestion du tourisme et des loisirs 48 h / 4 C

ECT02B2300GB Outils de réservation de voyages 12 h / 1 C

Les descriptions détaillées des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

4. Modalités d'évaluation

Les 50 points attribués dans cette UE sont répartis entre les différentes activités de la manière suivante :

ECT02B2300GA Organisation et gestion du tourisme et des loisirs 40

ECT02B2300GB Outils de réservation de voyages 10

Les formes d'évaluation et les dispositions complémentaires particulières des différentes activités d'apprentissage sont reprises dans les fiches descriptives jointes.

Dispositions complémentaires relatives à l'UE

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération, en cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : des travaux) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Pour justifier valablement une absence à l'examen, le certificat médical doit être annoncé (téléphone ou mail) au secrétariat le jour même de sa rédaction par le médecin traitant et rentré au secrétariat le premier jour de la reprise de l'étudiant. Dans les autres cas, l'examen sera considéré comme NON PRÉSENTÉ.

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur Connected.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

5. Cohérence pédagogique

Ces deux activités se complètent par le fait que l'aspect gestion est intimement lié à l'existence des réservations qui sont faites par le client en agence de voyages. De plus les outils de réservation utilisés dans le secteur touristique font l'objet de réglementations dictées par les organismes faisant partie du cadre institutionnel qui a le tourisme dans ses compétences. Les aspects commerciaux n'y sont pas non plus étrangers. Ces deux activités permettront donc à l'étudiant d'avoir un approche globale de l'organisation et de la gestion de l'activité touristique.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2023-2024).

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE
Tél : +32 (0) 64 23 76 23 Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Organisation et gestion du tourisme et des loisirs			
Code	4_ECTO2B23OOGA	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q1Q2
Crédits ECTS	4 C	Volume horaire	48 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Thierry EVERAERT (thierry.everaert@helha.be)		
Coefficient de pondération	40		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Il apparaît essentiel pour de futurs acteurs dans le monde du tourisme d'avoir une très bonne connaissance de l'organisation du secteur en Belgique et d'être sensibilisés à différents aspects de la gestion du produit touristique et de loisir

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette activité, l'étudiant sera capable d'/de:
 identifier les institutions ou les opérateurs touristiques compétents pour une situation donnée
 citer les caractéristiques du produit touristique
 expliquer les conséquences des caractéristiques citées sur la gestion du produit
 mener une réflexion sur les moyens à mettre en oeuvre en matière de stratégie qualité pour un opérateur touristique
 expliquer le processus à suivre en matière d'innovation
 d'utiliser l'outil de gestion EXCEL dans le cadre de la gestion d'une activité touristique

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Ce contenu s'articule autour de cinq axes principaux :

1. l'organisation du tourisme en Wallonie et en Belgique
2. les spécificités du produit touristique et leur incidence en matière de gestion de produit
3. la mise en place d'une politique de qualité en matière de produits touristiques
4. le processus d'innovation
5. l'utilisation à des fins de gestion de l'application EXCEL

Démarches d'apprentissage

Différentes démarches seront utilisées tout au long de cette activité. Il pourra s'agir de cours magistral, de séances d'exercices, de travaux de groupe, de visites extérieures,..

Dispositifs d'aide à la réussite

Les notes de cours sont à la disposition des étudiants sur la plateforme.

Sources et références

- « Economie du Tourisme », Beatrice DE LA ROCHEFOUCAULD, Editions Bréal, 2002
 « Marketing du Tourisme », Viviane TAURAN-JAMELIN, Editions Bréal, 2002

« Ventes et Productions Touristiques 2ème année BTS », Georges GAUTHERET, Armand HUET, Charline PISCHLER, Marie-Dominique SULTAN, Editions Bréal, 2003
 « Ventes et Productions Touristiques 1ère année BTS », Georges GAUTHERET, Armand HUET, Charline PISCHLER, Marie-Dominique SULTAN, Editions Bréal, 2003
 « Relation Client », Laurence GARNIER, Bruno ROUSSEI, Nathan Technique, 2004
 "Management du tourisme et des loisirs", Erick LEROUX, Pierre-Charles PUPION, Vuibert, 2014
<http://www.qualiteperformance.org/comprendre-la-qualite/methodes-et-outils-pour-pratiquer-la-qualite/les-outils-d'evaluation>

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Les notes de cours sont à la disposition des étudiants sur la plateforme

4. Modalités d'évaluation

Principe

Les travaux réalisés durant le premier quadrimestre interviendront pour 10% de la note finale du Q1.

Fin du premier quadrimestre une évaluation écrite sur le volet excel, outil de gestion (60%)

A la fin du Q1 l'étudiant aura donc joué 70% de sa note finale en juin.

Fin du second quadrimestre, une évaluation écrite sur la matière vue (30%).

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur Connected.

Pour l'étudiant(e) diplomable en janvier, les modalités d'évaluation ainsi que la matière sur laquelle il/elle sera interrogé(e) seront définies dans une convention spécifique signée par l'étudiant et l'enseignant concerné.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière	Trv	10				
Période d'évaluation	Eve	60	Exe	30	Exe	100

Trv = Travaux, Eve = Évaluation écrite, Exe = Examen écrit

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 40

Dispositions complémentaires

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération, en cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : des travaux) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Pour justifier valablement une absence à l'examen, le certificat médical doit être annoncé (téléphone ou mail) au secrétariat le jour même de sa rédaction par le médecin traitant et rentré au secrétariat le premier jour de la reprise

de l'étudiant. Dans les autres cas, l'examen sera considéré comme NON PRÉSENTÉ.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2023-2024).

Bachelier en management du tourisme et des loisirs

HELHa La Louvière Rue de Belle-Vue 32 7100 LA LOUVIERE
 Tél : +32 (0) 64 23 76 23 Fax : +32 (0) 64 23 76 33

Mail : eco.lalouviere@helha.be

1. Identification de l'activité d'apprentissage

Outils de réservation de voyages			
Code	4_ECTO2B23O0GB	Caractère	Obligatoire
Bloc	2B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	1 C	Volume horaire	12 h
Coordonnées du Titulaire de l'activité et des intervenants	Thierry EVERAERT (thierry.everaert@helha.be)		
Coefficient de pondération	10		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Durant ce cours, différentes applications utilisées en agences de voyages seront dans un premier temps présentées aux étudiants. Leur utilité, les cas dans lesquels on y fait appel, leur ergonomie,... Dans un second temps, à l'aide de catalogues et sur base d'énoncés, les étudiants devront pouvoir réaliser des simulations et trouver les solutions les mieux adaptées aux demandes des clients (objets des énoncés)

Objectifs / Acquis d'apprentissage

Au terme de cette activité d'apprentissage, l'étudiant doit être capable:
 d'utiliser en fonction de la situation qui lui est présentée, les différentes applications sur lesquelles il aura pu s'entraîner dans le cadre du cours
 dans un temps donné, de pouvoir proposer une ou des solutions acceptables au vu de la demande formulée par le client telle qu'elle figure dans l'énoncé

3. Description des activités d'apprentissage

Contenu

Les thèmes abordés dans le cadre de ce cours sont :
 Présentation générale du rôle de l'informatique dans les agences de voyages
 Présentation et utilisation des applications BTN, SWINGLINE,...(en fonction du temps disponible)

Démarches d'apprentissage

L'apprentissage est essentiellement axé sur du training sur base d'énoncés. Interventions d'experts

Dispositifs d'aide à la réussite

Le diaporama utilisé au cours est en ligne sur la plateforme. Le professeur est à la disposition des étudiants durant le cours et via la plateforme.

Sources et références

Néant

Supports en ligne

Les supports en ligne et indispensables pour acquérir les compétences requises sont :

Notes de cours et exercices déposés sur la plateforme. La présence aux cours lors de la présentation des experts notamment

4. Modalités d'évaluation

Principe

EXM : examen mixte. En salle informatique, l'étudiant après avoir tiré au hasard une question portant sur une situation (réservation via une application vue au cours) devra résoudre cette situation et répondre aux questions qui lui seront posées sur la matière vue au cours et pour laquelle il a reçu tous les supports nécessaires puisqu'ils se trouvent sur connected.

Si l'étudiant n'a pas souhaité participer à une activité pédagogique faisant l'objet d'une évaluation, une autre modalité d'évaluation lui sera imposée. Les modalités et consignes des évaluations de l'activité pédagogique sont déposées sur Connected.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière						
Période d'évaluation			Exm	100	Exm	100

Exm = Examen mixte

La pondération de cette activité d'apprentissage au sein de l'UE dont elle fait partie vaut 10

Dispositions complémentaires

Si l'Unité d'Enseignement est constituée d'une seule Activité d'Apprentissage, la note obtenue pour l'activité d'apprentissage est reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement.

Si l'Unité d'Enseignement est constituée de plusieurs Activités d'Apprentissages :

Sauf décision contraire du jury de délibération, en cas d'échec à une Activité d'Apprentissage (AA) qui la compose, l'Unité d'enseignement ne sera pas validée. En cas d'échec à une ou plusieurs AA, la note de l'UE sera la note la plus faible des AA en échec.

Si toutes les AA ont une note supérieure ou égale à 10, alors la note de l'unité d'enseignement est obtenue en effectuant une moyenne arithmétique pondérée des notes finales obtenues lors des évaluations des différentes activités d'apprentissage qui la composent.

En cas de note englobante (CM (certificat médical), ML (motif légitime), PP (pas présenté), PR (note de présence), Z (zéro) ou FR (fraude)) dans une des Activités d'Apprentissage composant l'Unité d'Enseignement, cette mention sera reportée automatiquement à la note de l'Unité d'Enseignement, et ce quelle que soit la note obtenue pour l'autre/les autres activités d'apprentissage composant l'UE.

Aussi, la non-présentation d'une partie d'une épreuve (ex : des travaux) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Pour justifier valablement une absence à l'examen, le certificat médical doit être annoncé (téléphone ou mail) au secrétariat le jour même de sa rédaction par le médecin traitant et rentré au secrétariat le premier jour de la reprise de l'étudiant. Dans les autres cas, l'examen sera considéré comme NON PRÉSENTÉ.

Le principe général et les exceptions en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation.

Référence au RGE

En cas de force majeure, une modification éventuelle en cours d'année peut être faite en accord avec le Directeur de département, et notifiée par écrit aux étudiants. (article 66 du règlement général des études 2023-2024).