

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

Activités d'intégration professionnelle II			
Code	ECTO3B45AIP	Caractère	Obligatoire
Bloc	3B	Quadrimestre(s)	Q2
Crédits ECTS	14 C	Volume horaire	168 h
Coordonnées des responsables et des intervenants dans l'UE	Patricia MOLET (patricia.molet@helha.be)		
Coefficient de pondération	140		
Cycle et niveau du Cadre Francophone de Certification	bachelier / niveau 6 du CFC		
Langue d'enseignement et d'évaluation	Français		

2. Présentation

Introduction

Cette unité d'enseignement permet à l'étudiant d'effectuer un stage fonctionnel de perfectionnement dans le secteur touristique et des loisirs afin de confronter en milieu professionnel ses compétences de savoirs, savoir-faire, savoir-être et savoir-devenir.

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 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

Compétence 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

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

Les compétences et capacités reprises ci-dessus sont liées au contenu du stage de l'étudiant et aux missions confiées.

Au terme de cette unité d'enseignement, l'étudiant sera capable de :

- agir en autonomie pour les démarches de recherche d'un lieu de stage
- faire preuve de ponctualité, d'intégration à l'équipe, d'organisation, d'attitude professionnelle vis-à-vis des personnes rencontrées (collègues, clients...)
- travailler en autonomie, en prenant des initiatives et en faisant preuve de créativité
- respecter les consignes, les échéances, les règles juridiques et administratives
- s'adapter à la terminologie et aux outils de la profession
- s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit en français, anglais, néerlandais, allemand et/ou de l'espagnol en fonction du contexte
- maîtriser l'outil informatique et les logiciels relatifs à la profession
- rédiger un rapport de stage selon un contenu minimal défini

Liens avec d'autres UE

Prérequis pour cette UE : ECTO2B59AIP

Corequis pour cette UE : aucun

3. Description des activités d'apprentissage

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

ECTO3B45AIPA Stage II

168 h / 14 C

Contenu

Rechercher un lieu de stage et réaliser les démarches administratives nécessaires

Réaliser des missions ciblées les plus complètes possibles

Confronter les compétences acquises jusqu'alors (savoirs, savoir-faire, savoir-être) en tenant compte des impératifs de la direction de l'entreprise et de la clientèle

Mettre en pratique les acquis théoriques de la formation, dans une approche réflexive et porteuse de solutions

Travailler activement au sein d'une équipe en s'y intégrant

Rédiger un rapport en respectant un contenu minimal défini

Le stage de **11 semaines à temps plein** se déroule obligatoirement dans un établissement ayant un lien direct avec le secteur du tourisme et des loisirs. Il peut être réalisé en Belgique ou à l'étranger.

Le contenu du stage est négocié de commun accord entre l'étudiant, l'entreprise et le responsable de l'unité d'enseignement (objectifs, missions, tâches...). Le stage est supervisé par le maître de stage de l'entreprise.

L'étudiant est **responsable** des données complétées dans les documents (dossier de stage) :

- **demande** de stage en **un exemplaire** conservé par le coordinateur de section
- **convention** de stage en **trois exemplaires originaux** dont chacune des parties conserve un exemplaire

Démarches d'apprentissage

Exposé préalable du responsable de l'unité d'enseignement sur la problématique des stages (Accueil en septembre).
Suivi de l'étudiant dans les différentes étapes : recherche d'un lieu de stage et prise de contact et de rendez-vous en entreprise, activation de la procédure d'acceptation et d'enregistrement du stage, réalisation du stage, rédaction du rapport de stage.

Evaluation du stage sur site par le maître de stage et par un membre de l'équipe pédagogique.

Dispositifs d'aide à la réussite

Les modalités, supports et propositions de lieux de stage sont disponibles sur la plateforme d'apprentissage en ligne de la HELHa

Sources et références

Ensemble des activités d'apprentissage.

Supports en ligne

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

Les informations (propositions de lieux de stage, documents administratifs...) sont disponibles sur la plateforme d'apprentissage en ligne de la HELHa.

4. Modalités d'évaluation

Principe

L'évaluation couvre la durée du stage mais également le choix du lieu de stage, les démarches, le rapport de stage, les communications entre intervenants...

25%: évaluation par le responsable de l'unité d'enseignement du dossier de stage (recherche, demande et convention) et du rapport de stage établis par l'étudiant

15%: évaluation effectuée par un membre de l'équipe pédagogique

60%: évaluation effectuée par le maître de stage de l'entreprise

Prise en compte d'éléments pouvant moduler la note finale (démarches, respect des consignes, respect des échéances, intérêt du lieu de stage...) par le responsable de l'unité d'enseignement.

En cas de non remise du rapport, la note de l'AA sera PP (Pas Présenté). Un stage de B3 n'est pas organisable au Q3. L'AA devra être représentée dans sa totalité l'année académique suivante.

En cas de renvoi pour faute grave, la note de l'AA sera Z (Zéro). Un stage de B3 n'est pas organisable au Q3. L'AA devra être représentée l'année académique suivante.

Pondérations

	Q1		Q2		Q3	
	Modalités	%	Modalités	%	Modalités	%
production journalière			Rap + Stg	100		
Période d'évaluation						

Rap = Rapport(s), Stg = Stages

Dispositions complémentaires

L'étudiant diplômable en janvier est susceptible de réaliser son stage de bloc 3 pendant le premier quadrimestre Q1

Pondération des Activités d'Apprentissage dans l'Unité d'Enseignement

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 : une partie écrite et une partie orale d'un examen) entraînera la mention PP pour l'ensemble de l'activité d'apprentissage, quelles que soient les notes obtenues aux autres parties de l'évaluation.

Notez que ces principes explicités en matière de pondération des activités d'apprentissage de l'UE et de notation restent identiques quelle que soit la période d'évaluation (première ou seconde session).

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).