

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

SECTION

BACHELIER EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

CODE: 74 31 40 S32 D2

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 19 juillet 2016,
sur avis conforme du Conseil général**

BACHELIER¹ EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE LA SECTION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette section vise à permettre à l'étudiant, conformément au profil professionnel annexé et compte tenu de son niveau de formation, d'acquérir les compétences théoriques, techniques et méthodologiques relatives :

- ◆ à la tenue, le suivi, et l'aboutissement des dossiers qui lui sont confiés : réservations, voyages, hébergement, activités de loisirs, plaintes, etc., et ce de manière autonome,
- ◆ à l'accueil et l'accompagnement de la clientèle en veillant à s'adapter aux publics et aux contraintes locales,
- ◆ à l'orientation de son action dans le respect de l'environnement naturel, culturel et social des zones d'activités concernées,
- ◆ à l'établissement des budgets des projets, produits et services touristiques, à la planification des dépenses, à l'évaluation de l'impact et à l'établissement du coût des activités mises en œuvre,
- ◆ à l'insertion dans un travail de partenariat avec d'autres opérateurs ou acteurs du secteur touristique public, privé marchand ou associatif en tenant compte des différents acteurs dans la création ou la gestion d'activités propres au secteur,
- ◆ à la participation active à la création d'événements qui permettent de pérenniser des activités touristiques aux plans local ou régional.

¹ Dans les dossiers, le masculin est utilisé à titre épïcène.

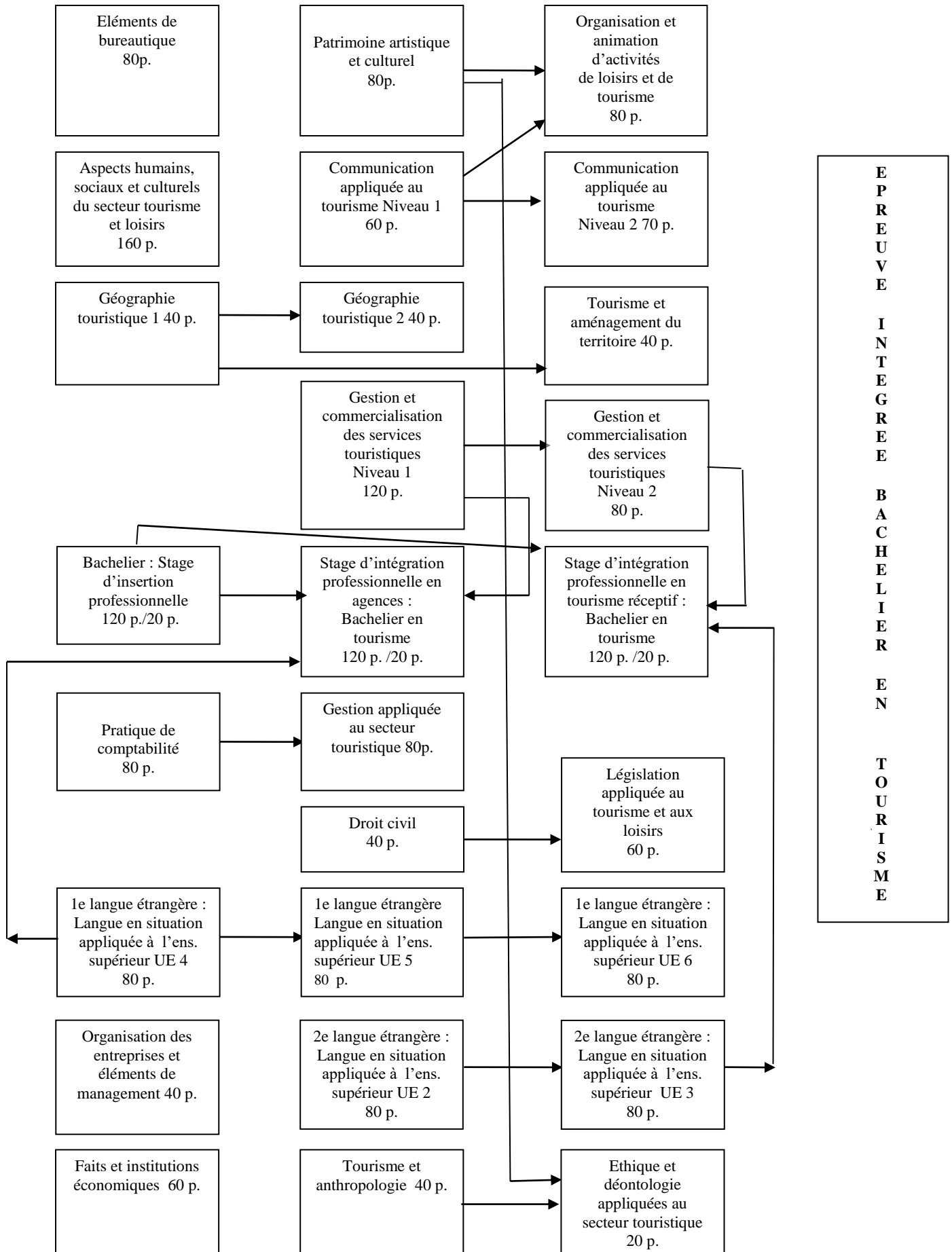
2. UNITES D'ENSEIGNEMENT CONSTITUTIVES DE LA SECTION

<u>Intitulés</u>	<u>Classement des U.E.</u>	<u>Code des U.E.</u>	<u>Code du domaine de formation</u>	<u>Unités déterminantes</u>	<u>Nombre de périodes</u>	<u>ECTS</u>
Géographie touristique 1	SEG	021431U32D1	002		40	4
Aspects humains, sociaux et culturels du secteur tourisme et loisirs	SEG	743143U32D1	708		160	14
Eléments de bureautique	SEG	725101 U32D1	702		80	6
Organisation des entreprises et éléments de management	SEG	718211U32D1	702		40	4
Pratique de comptabilité	SEG	711202 U32D1	702		80	7
Droit civil	SEG	713201U32D2	703		40	3
Géographie touristique 2	SEG	021432 U32D1	002	X	40	3
Faits et institutions économiques	SEG	715101 U32D1	702		60	5
Communication appliquée au tourisme - Niveau 1	SEG	743101 U32D1	708		60	5
Bachelier : stage d'insertion professionnelle	SIT	325304 U31D1	303		120/20	3
Tourisme et anthropologie	SEG	040001U32D1	002		40	3
Patrimoine artistique et culturel	SEG	040002U32D1	002		80	7
Tourisme et aménagement du territoire	SEG	743149 U32D1	708		40	4
Législation appliquée au tourisme et aux loisirs	SEG	713007 U32D1	703		60	5
Organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme	SEG	743148 U32D1	708		80	6
Communication appliquée au tourisme - Niveau 2	SEG	743102 U32D1	708	X	70	6
Ethique et déontologie appliquées au secteur touristique	SEG	743146U32D1	708	X	20	2
LANGUES						
<i>En première langue étrangère</i>						
Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE4	LLT	730194U32D1	706		80	7
Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE5	LLT	730195U32D1	706		80	7
Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE6	LLT	730196U32D1	706		80	7
OU						
Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 4	LLT	730294U32D1	706		80	7
Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 5	LLT	730295U32D1	706		80	7
Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 6	LLT	730296U32D1	706		80	7
OU						
Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 4	LLT	730394U32D1	706		80	7
Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 5	LLT	730395U32D1	706		80	7
Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 6	LLT	730396U32D1	706		80	7

En deuxième langue étrangère						
Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE2	LLT	730192U32D1	706		80	7
Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 3	LLT	730193U32D1	706		80	7
OU						
Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE2	LLT	730292U32D1	706		80	7
Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 3	LLT	730293U32D1	706		80	7
OU						
Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE2	LLT	730392U32D1	706		80	7
Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE3	LLT	730393U32D1	706		80	7
OU						
Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 2	LLT	730492U32D1	706		80	7
Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 3	LLT	730493U32D1	706		80	7
OU						
Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 2	LLT	730592U32D1	706		80	7
Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur UE 3	LLT	730593U32D1	706		80	7
OPTION : Gestion						
Gestion et commercialisation des services touristiques - Niveau 1	SEG	743144U32D1	708	X	120	11
Gestion et commercialisation des services touristiques - Niveau 2	SEG	743145 U32D1	708	X	80	7
Gestion appliquée au secteur touristique	SEG	743147 U32D1	708		80	7
STAGES						
Stage d'intégration professionnelle en agences : bachelier en tourisme	SEG	743141U32D1	708		120/20	5
Stage d'intégration professionnelle en tourisme réceptif : bachelier en tourisme	SEG	743142U32D1	708		120/20	8
EPREUVE INTEGREE						
Epreuve intégrée de la section : Bachelier en tourisme	SEG	743140U32D1	708		160/20	20

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
A) nombre de périodes suivies par l'étudiant	2190
B) nombre de périodes professeur	1750

3. MODALITES DE CAPITALISATION



4. TITRE DELIVRE À L'ISSUE DE LA SECTION

Diplôme de "Bachelier en tourisme".

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

CONSEIL SUPERIEUR DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Profil professionnel

BACHELIER EN TOURISME

Enseignement supérieur économique de type court

Approuvé par le Conseil supérieur de l'Enseignement de Promotion sociale le
29 mars 2007

BACHELIER EN TOURISME

I. CHAMP D'ACTIVITE

Le bachelier en tourisme¹ est un gestionnaire et un animateur capable d'accompagner une clientèle, de construire et de gérer des projets, des produits et services du secteur touristique. Il fait preuve d'une bonne connaissance des publics visés et de leurs pratiques de loisirs, des zones d'activités touristiques et de leurs caractéristiques géographiques et sociales.

Il témoigne d'un sens développé des relations humaines, de la capacité à s'insérer dans un travail d'équipe et de partenariat avec d'autres acteurs du monde économique, culturel et politique. Il est capable de s'exprimer dans deux autres langues utilisées habituellement dans le domaine du tourisme soit au niveau national, soit au niveau international.

Il est amené à faire preuve de créativité dans l'élaboration d'activités, la gestion et la promotion de celles-ci. Il appréhende la dimension économique générale du secteur et est capable de gérer les données comptables, juridiques et commerciales des entreprises émettrices ou réceptrices du secteur.

Il exercera sa profession avec rigueur, souplesse et dans le respect des règles d'éthique et de la législation en vigueur.

II. TACHES

- ◆ Assurer, de façon autonome, la tenue, le suivi et l'aboutissement des dossiers qui lui sont confiés : réservations, voyages, hébergement, activités de loisirs, plaintes,...;
- ◆ accueillir et accompagner la clientèle en veillant à s'adapter aux publics et aux contraintes locales ;
- ◆ situer son action dans le respect de l'environnement naturel, culturel et social des zones d'activités concernées ;
- ◆ établir les budgets des projets, produits et services touristiques, planifier les dépenses, en évaluer l'impact et établir le coût des activités mises en œuvre ;
- ◆ s'insérer dans un travail de partenariat avec d'autres opérateurs ou acteurs du secteur touristique public, privé marchand ou associatif en tenant compte des différents acteurs dans la création ou la gestion d'activités propres au secteur ;
- ◆ utiliser l'outil informatique et les nouvelles technologies de l'information et la communication, tant au niveau de la prospection, de la correspondance que du suivi des dossiers. Conserver, classer et gérer les dossiers relatifs aux clients, à l'entreprise, à l'information et au conseil dans le secteur concerné ;

¹ Le masculin est utilisé à titre épique.

- ◆ participer activement à la création d'événements qui permettent de pérenniser des activités touristiques, aux plans local ou régional ;
- ◆ développer et actualiser les connaissances nécessaires à l'exercice de sa profession.

III. DEBOUCHES

- ◆ Structures d'hébergement,
- ◆ agences de voyages, Tour operator,
- ◆ maison de tourisme, service d'information de tourisme et loisirs,
- ◆ site touristique, station touristique, parc d'attractions, musée,...
- ◆ transports touristiques (ferroviaire, routier, aérien, maritime, fluvial,...),
- ◆ organisme public ou privé pour la promotion du tourisme ou pour la création, la gestion et la diffusion d'événements touristiques.

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
74 31 40 S32 D2		Bachelier en tourisme	74 31 40 S32 D1		Bachelier en tourisme option : gestion
02 14 31 U32 D1	002	Géographie touristique 1	02 14 31 U32 D1	002	Géographie touristique 1
74 31 43 U32 D1	708	Aspects humains, sociaux et culturels du secteur tourisme et loisir	74 31 43 U32 D1	708	Aspects humains, sociaux et culturels du secteur tourisme et loisir
72 51 01 U32 D1	702	Eléments de bureautique	72 51 01 U32 D1	702	Eléments de bureautique
71 82 11 U32 D1	702	Organisation des entreprises et éléments de management	71 82 11 U32 D1	702	Organisation des entreprises et éléments de management
71 12 02 U32 D1	702	Pratique de comptabilité	71 12 02 U32 D1	702	Pratique de comptabilité
71 32 01 U32 D2	703	Droit civil	71 32 01 U32 D2	703	Droit civil

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
02 14 32 U32 D1	002	Géographie touristique 2	02 14 32 U32 D1	002	Géographie touristique 2
71 51 01 U32 D1	702	Faits et institutions économiques	71 51 01 U32 D1	702	Faits et institutions économiques
74 31 01 U32 D1	708	Communication appliquée au tourisme - niveau 1	74 31 01 U32 D1	708	Communication appliquée au tourisme - niveau 1
32 53 04 U31 D1	303	Bachelier : stage d'insertion professionnelle	32 53 04 U31 D1	303	Bachelier : stage d'insertion professionnelle
04 00 01 U32 D1	002	Tourisme et anthropologie	04 00 01 U32 D1	002	Tourisme et anthropologie
04 00 02 U32 D1	002	Patrimoine artistique et culturel	04 00 02 U32 D1	002	Patrimoine artistique et culturel

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
71 30 07 U32 D1	703	Législation appliquée au tourisme et aux loisirs	71 30 07 U32 D1	703	Législation appliquée au tourisme et aux loisirs
74 31 48 U32 D1	708	Organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme	74 31 48 U32 D1	708	Organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme
74 31 02 U32 D1	708	Communication appliquée au tourisme – niveau 2	74 31 02 U32 D1	708	Communication appliquée au tourisme – niveau 2
74 31 46 U32 D1	708	Ethique et déontologie appliquées au secteur touristique	74 31 46 U32 D1	708	Ethique et déontologie appliquées au secteur touristique
73 01 92 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 01 92 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 01 93 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 01 93 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
73 01 94 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4	73 01 94 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4
73 01 95 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5	73 01 95 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5
73 01 96 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6	73 01 96 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6
73 02 92 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 02 92 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 02 93 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 02 93 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
73 02 94 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4	73 02 94 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
73 02 95 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5	73 02 95 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5
73 02 96 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6	73 02 96 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6
73 03 92 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 03 92 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 03 93 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 03 93 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
73 03 94 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4	73 03 94 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4
73 03 95 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5	73 03 95 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
73 03 96 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6	73 03 96 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6
73 04 92 U32 D1	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 04 92 U32 D1	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 04 93 U32 D1	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 04 93 U32 D1	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
73 05 92 U32 D1	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 05 92 U32 D1	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 05 93 U32 D1	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 05 93 U32 D1	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
74 31 44 U32 D1	708	Gestion et commercialisation des services touristiques – niveau 1	74 31 44 U32 D1	708	Gestion et commercialisation des services touristiques – niveau 1

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :

« Bachelier en tourisme »

Date d'application : **01/09/2016**

Date d'approbation : **19/07/2016**

Date limite de certification : **01/09/2016**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
74 31 45 U32 D1	708	Gestion et commercialisation des services touristiques – niveau 2	74 31 45 U32 D1	708	Gestion et commercialisation des services touristiques – niveau 2
74 31 47 U32 D1	708	Gestion appliquée au secteur touristique	74 31 47 U32 D1	708	Gestion appliquée au secteur touristique
74 31 41 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en agences: bachelier en tourisme	74 31 41 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en agences: bachelier en tourisme
74 31 42 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en tourisme réceptif : bachelier en tourisme	74 31 42 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en tourisme réceptif : bachelier en tourisme
74 31 40 U32 D1	708	Epreuve intégrée de la section : bachelier en tourisme	74 31 40 U32 D1	708	Epreuve intégrée de la section : bachelier en tourisme

Pas de nouvelles versions pour ces unités d'enseignement

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 02 14 31 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
Sur avis conforme de la Commission de concertation

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement vise à :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant, *confronté aux problématiques de développement du secteur touristique régional et national* :

- ◆ de développer son intérêt et sa curiosité pour les caractéristiques et les spécificités géographiques d'une région ;
- ◆ de mobiliser des connaissances significatives pour participer activement à l'accueil de la clientèle (patrimoine naturel, patrimoine bâti et patrimoine immatériel) ;
- ◆ de dégager les interactions entre la géographie physique, économique et le phénomène touristique ;
- ◆ d'identifier l'impact de ces interactions sur le développement économique.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un évènement, ... (des documents d'information pouvant être mis à la disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Géographie touristique	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'acquérir et d'utiliser des concepts de base relevant de la géographie physique (climat, géologie, relief, hydrographie, flore, faune,...) et de la géographie humaine (démographie, activité économique, flux,...) ;
- ◆ de caractériser l'offre brute, l'offre élaborée et la demande ;
- ◆ de caractériser les régions touristiques belges ;
- ◆ d'analyser :
 - ◆ l'offre des patrimoines naturel (grottes,...), matériel (monuments,...) et immatériel (folklore,...);
 - ◆ l'offre des attractions touristiques;
- ◆ d'analyser des espaces touristiques actuels (implantation, aménagement, fonctionnement).

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable, dans le respect des consignes données par le chargé de cours, de réaliser une étude de cas :

- ◆ analyser le phénomène touristique en différenciant clairement l'offre brute, l'offre élaborée et la demande ;
- ◆ mettre en relation les caractéristiques géographiques et le développement d'un type de tourisme adapté.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité de la démarche utilisée,
- ◆ le degré de rigueur de l'argumentation,
- ◆ le niveau de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques,
- ◆ la clarté de la présentation de la méthodologie utilisée.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert. L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE
UNITE D'ENSEIGNEMENT
ASPECTS HUMAINS,
SOCIAUX ET CULTURELS
DU SECTEUR TOURISME
ET LOISIRS

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 74 31 43 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

**ASPECTS HUMAINS, SOCIAUX ET
CULTURELS DU SECTEUR
TOURISME ET LOISIRS**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unite d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unite d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de cerner les enjeux humains, sociaux et culturels liés au développement et à l'organisation des loisirs, des vacances et du tourisme ;
- ◆ d'identifier et d'analyser l'évolution des phénomènes de vacances, de loisirs et de tourisme ;
- ◆ d'aborder les notions fondamentales de dynamique de groupe et de créativité.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'informations pouvant être mis à disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1. <u>Dénomination des cours</u>	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de Périodes</u>
Connaissance du secteur du tourisme et des loisirs	CT	B	64
Aspects sociologiques du tourisme et des loisirs	CT	B	48
Atelier de création collective	CT	S	16
2. <u>Part d'autonomie</u>		P	32
Total des périodes			160

4. PROGRAMME

4.1. Connaissance du secteur du tourisme et des loisirs

Relativement au tourisme et aux loisirs, l'étudiant sera capable :

- ◆ de cerner et d'explicitier les rôles des acteurs et des institutions intervenant dans la promotion, le développement et la régulation d'activités de loisirs et de détente ;
- ◆ d'identifier, d'analyser et de mettre en relation les différents types de ressources et d'offres ;
- ◆ d'évaluer l'impact des loisirs, des vacances et du tourisme dans notre société ainsi que leurs perspectives d'avenir (métiers émergents, importance du tourisme d'un jour, de l'évènementiel, des parcs d'attraction et de loisirs, du tourisme culturel, ...).

4.2. Aspects sociologiques du tourisme et des loisirs

Relativement au tourisme et aux loisirs, l'étudiant sera capable :

- ◆ d'analyser l'évolution du secteur dans un cadre sociétal, de son émergence à nos jours ;
- ◆ d'identifier les pratiques des consommateurs dans leurs motivations psychosociales ;
- ◆ d'évaluer l'influence des opinions, des modes et des rumeurs dans l'évolution des tendances consuméristes ;
- ◆ d'évaluer l'importance du jeu dans notre société et son exploitation par le secteur ;
- ◆ d'articuler les comportements en fonction des groupes sociaux et de l'évolution des valeurs sociales et culturelles ;
- ◆ de cerner l'évolution des pratiques du secteur par l'analyse d'informations issues de sources différentes.

4.3. Atelier de création collective

Relativement au tourisme et aux loisirs, l'étudiant sera capable :

- ◆ de s'initier aux démarches de créativité en matière de conception et d'innovation de produits ;
- ◆ d'explicitier et d'illustrer le fonctionnement des groupes dans leur structure formelle et informelle pour développer, à travers des attitudes d'empathie et de congruence, des dynamiques adéquates.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir de situations-problème relatives au tourisme et aux loisirs, dans le respect des consignes données,

- ◆ de cerner les rôles de différents acteurs et institutions touristiques ;
- ◆ d'expliciter les facteurs d'émergence ;
- ◆ d'établir le lien entre le cas étudié et le cadre sociétal ;
- ◆ d'analyser des pratiques existantes ou nouvelles d'un point de vue sociologique et psychosocial ;
- ◆ de mesurer l'adéquation des produits de loisirs avec les publics concernés ;
- ◆ de repérer les éléments relatifs à la structuration et au fonctionnement des groupes ;
- ◆ d'énoncer des formules innovantes.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau de précision dans l'utilisation des termes techniques,
- ◆ la qualité de la démarche adoptée,
- ◆ le degré de précision dans l'application des techniques de créativité.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert. L'expert justifiera de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ELEMENTS DE BUREAUTIQUE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 725101U32D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

ELEMENTS DE BUREAUTIQUE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de répondre de manière raisonnée à l'informatisation du secteur tertiaire par la compréhension des concepts mis en jeu ;
- ◆ de mobiliser des compétences de base pour :
 - ◆ utiliser les fonctionnalités courantes d'un système graphique d'exploitation ;
 - ◆ concevoir et éditer des documents textuels ;
 - ◆ organiser la gestion de ses documents professionnels ;
 - ◆ effectuer des saisies à l'aide de périphériques divers ;
 - ◆ résoudre des problèmes d'édition assistée par ordinateur (de la saisie jusqu'à l'envoi par courrier électronique) ;
 - ◆ utiliser les fonctionnalités courantes d'un logiciel tableur.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement,... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Laboratoire de logiciels bureautiques	CT	S	64
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à de l'information à traiter, à l'aide d'un système informatique connu, en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées,

pour l'organisation du poste de travail et la gestion du système d'exploitation :

- ◆ de différencier le système informatique des éléments qui le constituent ;
- ◆ de mettre en route le système informatique et de clôturer la session de travail en cours ;
- ◆ d'utiliser les périphériques courants (clavier, souris, écran, imprimante, CD-Rom, lecteur de disquettes, scanner, clé USB, ...) ;
- ◆ de choisir et de modifier s'il échet les propriétés (résolution d'écran, ...), les composants (calculatrice,...) et les paramètres (régissant certains affichages dans les logiciels) des éléments gérés par le système d'exploitation ;
- ◆ de personnaliser son environnement de travail (bureau, raccourcis, ...) ;
- ◆ d'utiliser les fonctionnalités courantes du système d'exploitation, notamment :
 - ◆ le chargement de logiciels,
 - ◆ la création de fichiers et leur gestion (enregistrer, copier, effacer, déplacer, renommer, imprimer),
 - ◆ la gestion de l'arborescence des dossiers,
 - ◆ la sauvegarde de documents sur différents supports ;
- ◆ d'utiliser l'aide en ligne et de consulter la documentation du logiciel utilisé ;

pour l'utilisation du logiciel d'édition et/ou de présentation assistées par ordinateur :

- ◆ de saisir à l'aide du clavier des données et leur appliquer un modèle de présentation professionnelle ;
- ◆ d'exploiter ses ressources en communication écrite notamment par le recours à des ouvrages de référence tels que dictionnaires, grammaires et correcteurs orthographiques pour produire un document syntaxiquement et orthographiquement correct ;
- ◆ de mettre un texte en forme en mettant en oeuvre des techniques de présentation professionnelle de documents ;
- ◆ d'illustrer un document (insertion de tableaux, graphiques, images ...) ;
- ◆ de mettre en page un document long (numéros de page, en-tête et pied de page, notes de bas de page, table des matières, ...) ;

- ◆ d'utiliser la fonctionnalité de publipostage ;
- ◆ de mettre en œuvre des techniques de présentation de document ;
- ◆ de pré visualiser le document réalisé ;
- ◆ d'imprimer en tout ou en partie le document en choisissant la mise en page adéquate ;
- ◆ d'envoyer des documents par courrier électronique ;
- ◆ d'utiliser l'aide en ligne et de consulter la documentation du logiciel utilisé ;

pour l'utilisation du logiciel tableur :

- ◆ d'encoder et de manipuler des données ;
- ◆ de créer un tableau et de le mettre en forme ;
- ◆ d'effectuer des opérations mathématiques élémentaires à l'aide de formules ;
- ◆ de représenter des résultats sous forme graphique.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

face à de l'information à traiter, à l'aide d'un système informatique connu, en respectant les usages de la langue française, le temps alloué ainsi que les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées,

- ◆ de mettre en route le système informatique et de paramétrer les éléments nécessaires ;
- ◆ de personnaliser son environnement de travail ;
- ◆ d'utiliser les périphériques ;
- ◆ de mettre en œuvre des fonctionnalités courantes du système d'exploitation en vue de la gestion de répertoires et de fichiers ;
- ◆ d'éditer un document ;
- ◆ de le mettre en forme et en page selon les indications du chargé de cours ;
- ◆ de l'imprimer ;
- ◆ de l'envoyer par courrier électronique ;
- ◆ d'encoder et de manipuler des données ;
- ◆ d'effectuer des opérations mathématiques élémentaires à l'aide de formules ;
- ◆ de présenter des résultats sous forme graphique ;
- ◆ de clôturer une session de travail.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la pertinence du choix du logiciel,
- ◆ le temps nécessaire à effectuer la tâche,
- ◆ le respect des consignes,
- ◆ la clarté et la lisibilité des documents,
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour le cours de « Laboratoire de logiciels bureautiques », il n'y aura pas plus de deux étudiants par poste de travail.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**ORGANISATION DES ENTREPRISES
ET ELEMENTS DE MANAGEMENT**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 718211U32D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 22 décembre 1998,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

ORGANISATION DES ENTREPRISES ET ELEMENTS DE MANAGEMENT

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir des concepts de base en matière d'organisation, de culture et de gestion de l'entreprise ;
- ◆ de s'initier aux méthodes contemporaines d'organisation et de gestion des entreprises ;
- ◆ de porter un regard critique sur l'évolution des systèmes de gestion des entreprises ;
- ◆ d'appliquer les concepts et les méthodes à un cas pratique de gestion.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Entreprises : organisation et management	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

Face à des situations issues de la vie professionnelle courante mettant en jeu des problématiques d'organisation et de gestion des entreprises,

l'étudiant sera capable :

- ◆ d'acquérir des concepts fondamentaux afin de caractériser :
 - ◆ le rôle de l'entreprise en tant qu'agent économique et groupement humain ;
 - ◆ les types d'entreprises en fonction de critères économiques, juridiques et sociaux ;
 - ◆ l'environnement de l'entreprise (du local à l'international) et les relations inter-entreprises (concurrence, émergence des groupes, ...) ;
 - ◆ la culture d'entreprise ;
 - ◆ le projet d'entreprise ;
- ◆ de mettre en évidence et de critiquer les structures de pouvoir dans l'entreprise, notamment :
 - ◆ l'organisation du système d'information et de communication ;
 - ◆ les modèles de prise de décision et les outils d'aide à la décision ;
- ◆ d'analyser et de porter un regard critique sur les méthodes contemporaines de gestion des principales fonctions en identifiant notamment :
 - ◆ l'esprit, la démarche et les actions de marketing ;
 - ◆ la typologie, l'organisation et l'évolution du système de production ;
 - ◆ les enjeux de la logistique, la gestion des achats et des stocks ;
 - ◆ la politique en matière de ressources humaines et la gestion prévisionnelle de l'emploi ;
 - ◆ l'adaptation aux impératifs de qualité ;
- ◆ d'appréhender la logique des choix financiers de l'entreprise ;
- ◆ d'appliquer les concepts et les techniques utilisés à un cas pratique simple de prise de décision.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable,

Face à des situations issues de la vie professionnelle courante, pour une entreprise donnée ou un ensemble d'entreprises présentant les mêmes caractéristiques,

- ◆ d'analyser les structures, le mode d'organisation et les aspects de la gestion en appliquant les principes fondamentaux de management ;
- ◆ de présenter un rapport argumenté et critique mettant en évidence :
 - ◆ le type d'entreprise ;
 - ◆ les structures de pouvoir et de décision ;
 - ◆ les méthodes de gestion.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- ◆ de la cohérence entre la démarche et la situation traitée ;
- ◆ de la logique de l'argumentation ;
- ◆ de la clarté et de la précision dans l'utilisation du vocabulaire économique ;
- ◆ du sens critique.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert sera un spécialiste disposant d'une compétence professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

PRATIQUE DE COMPTABILITE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 71 12 02 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESAUX</p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

PRATIQUE DE COMPTABILITE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de situer l'importance et le rôle du système d'information comptable dans la gestion des entreprises ;
- ◆ de maîtriser les concepts fondamentaux de la comptabilité générale, tant en terme de procédure que de règles légales ;
- ◆ d'appliquer aux opérations courantes le Plan Comptable Minimum Normalisé (P.C.M.N.), les techniques comptables usuelles pour tenir les journaux et les comptes de gestion permettant de dresser les comptes annuels ;
- ◆ de déterminer les éléments essentiels du diagnostic financier sur base des comptes annuels d'une entreprise donnée ;
- ◆ de découvrir les principales ressources offertes par un logiciel comptable pour répondre, en ce qui concerne les matières comptables et financières, au besoin d'informations d'une entreprise;
- ◆ d'utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel de comptabilité usuel.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Comptabilité générale	CT	B	48
Logiciels comptables : laboratoire	CT	S	16
3.2. Part d'autonomie			16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

4.1. Comptabilité générale

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'interpréter les documents commerciaux usuels et les pièces justificatives servant de support au système d'information comptable et financier ;
- ◆ de maîtriser les mécanismes de base de la comptabilité en partie double et des comptes annuels ;
- ◆ de caractériser les obligations légales des entreprises et de situer l'importance et le rôle du système d'information comptable et financier dans la gestion des entreprises ;
- ◆ d'explicitier le contenu et le fonctionnement du P.C.M.N.

A partir de pièces justificatives usuelles,

- ◆ d'assurer la tenue des journaux et des comptes ;
- ◆ d'appliquer les procédures et règles élémentaires du droit comptable pour clôturer un exercice comptable et élaborer les comptes annuels ;

A partir de documents comptables simples,

- ◆ de présenter de manière synthétique des états financiers sous forme d'ensembles significatifs ;
- ◆ d'utiliser les ratios fondamentaux afin d'interpréter succinctement les performances de l'entreprise.

4.2. Logiciels comptables : laboratoire

L'étudiant sera capable :

Face à une situation- problème courante d'un exercice comptable d'une entreprise, en exploitant les ressources d'un logiciel de comptabilité usuel,

- ◆ de caractériser les diverses ressources d'un logiciel comptable courant ;
- ◆ d'utiliser les fonctionnalités de base du logiciel pour :
 - ◆ gérer les fichiers de base ;
 - ◆ saisir des écritures simples dans les différents journaux et comptes ;
 - ◆ consulter les différents fichiers ;
 - ◆ éditer les principaux documents comptables et financiers.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

face à des situations-problèmes relatives aux procédures et aux règles d'une gestion comptable simple, ayant à sa disposition le plan comptable minimum normalisé,

- ◆ d'assurer la tenue des journaux et des comptes ;
- ◆ de mener les principales opérations de fin d'exercice ;
- ◆ d'élaborer les comptes annuels.

Face aux comptes annuels d'une entreprise de taille moyenne,

- ◆ de les présenter sous forme restructurée ;
- ◆ de calculer les quatre ratios de base (structure, liquidité, solvabilité, rentabilité) et d'interpréter succinctement les performances de l'entreprise.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- ◆ le degré de pertinence des procédures appliquées ;
- ◆ la capacité d'analyse ;
- ◆ le degré de logique dans l'enchaînement des opérations ;
- ◆ le niveau de précision dans l'emploi du langage comptable et financier.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Pour le cours « Logiciels comptables : laboratoire », il n'y aura pas plus de deux étudiants par poste de travail.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

DROIT CIVIL

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 71 32 01 U 32 D2 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 703 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>
--

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 08 juillet 1999,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

DROIT CIVIL

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de s'approprier des connaissances générales en droit civil ;
- ◆ d'analyser et de résoudre des problèmes juridiques d'ordre privé ;
- ◆ de développer des aptitudes en matière de savoir-être : respect de ses devoirs, défense de ses droits ;
- ◆ d'actualiser et de vérifier ses connaissances par la consultation et le tri d'informations juridiques ;
- ◆ de porter un regard critique sur les fondements de la législation civile.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement,... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Droit civil	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

Face à des situations issues de la vie courante (privée ou professionnelle), mettant en jeu des problématiques de droit civil, leur mode de traitement et des textes législatifs ou réglementaires y afférents étant mis à sa disposition,

l'étudiant sera capable :

- ◆ de s'approprier des concepts de base, des notions essentielles communes à toutes les typologies et les systèmes relevant du droit en général :
 - ◆ définition des deux sens du mot « droit » ;
 - ◆ fondement des sources du droit et leur importance dans la solution d'un litige ;
 - ◆ subdivisions du droit (objectif, subjectif) ;
 - ◆ hiérarchisation des compétences des différents niveaux de pouvoir en Belgique (niveaux fédéral, communautaire, régional, provincial et communal) ;
 - ◆ caractéristiques et compétences des différentes juridictions de l'ordre judiciaire y compris les procédures y afférentes ;
 - ◆ caractéristiques formelles des personnes physiques ou morales ;
 - ◆ critères définissant les biens et leur classification ;
 - ◆ étude des droits extra-patrimoniaux de la personne physique (nom, domicile, mariage, nationalité, capacité) ;
 - ◆ définition en termes juridiques de la responsabilité civile et de ses conditions d'application ;
 - ◆ les sources et les sortes d'obligations :
 - ◆ la théorie générale des contrats : classification, conditions de validité, extinction ;
- ◆ de mettre en relation des problématiques d'ordre privé, les éléments de droit civil et les procédures judiciaires généralement mises en œuvre pour :
 - ◆ décrire le parcours judiciaire d'un litige concret ;
 - ◆ expliciter le rôle de chacun des acteurs du monde judiciaire, dans une perspective différenciée ;
 - ◆ appliquer à des cas concrets :
 - ◆ les principes de la personnalité juridique ;
 - ◆ les règles relatives à l'attribution du nom, à la détermination du domicile et à la nationalité ;
 - ◆ le régime juridique du mineur d'âge, de l'interdit, de la minorité prolongée, du mineur émancipé, du prodigue et faible d'esprit, ainsi que du majeur hors d'état de gérer ses biens ;
 - ◆ des droits réels et des droits de créance ;

- ◆ les principes relatifs aux conditions de validité des contrats et à leurs effets ;
- ◆ les principes régissant les droits de propriété, l'usufruit et les servitudes à la résolution de litiges concrets ;
- ◆ donner des exemples de droits conférés par la propriété, ainsi que ses divers modes d'acquisition ;
- ◆ définir l'usufruit et les servitudes, leurs sources, leurs modes d'extinction, ainsi que les droits et obligations respectifs des parties concernées par ces situations ;
- ◆ classer les contrats en fonction des critères ad hoc ;
- ◆ justifier dans le cadre d'un litige concret la charge de la preuve ;
- ◆ apprécier dans des litiges donnés, l'admissibilité et la force probante de chaque mode de preuve qui pourrait y être invoqué ;
- ◆ déterminer, à partir des documents ad hoc, les parties en présence, les éléments essentiels et les obligations de chacun des cocontractants des contrats de vente, de bail, de prêt, de dépôt et de mandat ;
- ◆ appliquer les principes réglementant ces contrats pour résoudre ou prévenir les litiges concrets ;
- ◆ choisir et adapter un contrat appelé à régir une situation civile donnée ;
- ◆ déterminer, sur base des documents ad hoc, le rôle, l'objet, les caractéristiques des privilèges, des hypothèques, du gage et du cautionnement ;
- ◆ de mettre en œuvre des méthodes de lecture adaptées aux textes juridiques pour se constituer une documentation de base directement utilisable dans la vie privée ou professionnelle, afin :
 - ◆ d'identifier les liens logiques d'un texte juridique et ses principes de construction ;
 - ◆ d'analyser des documents réels relevant du droit privé pour en relever des éléments contradictoires ou non et développer son esprit critique.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable,

face à des problèmes juridiques simples, concernant les personnes, les biens, les contrats et les obligations :

- ◆ d'analyser et d'abstraire la situation juridique correspondante par le recours aux règles de droit civil la régissant et en utilisant le vocabulaire adéquat ;
- ◆ de les résoudre par l'application des notions de droit civil qui les régissent ;
- ◆ de prévenir les litiges qui y sont relatifs ;
- ◆ de structurer et de justifier la démarche juridique mise en œuvre.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- ◆ de la cohérence entre la démarche et la situation traitée ;
- ◆ du recours judicieusement dosé aux différentes sources du droit ;
- ◆ de la logique de l'argumentation ;
- ◆ du niveau de précision et de la clarté dans l'emploi des termes juridiques ;
- ◆ du niveau du sens critique.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

GEOGRAPHIE
TOURISTIQUE 2

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 02 14 32 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 2

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de développer sa culture générale en matière de géographie de l'Europe et des autres continents ;
- ◆ d'appréhender la diversité des formes du tourisme ;
- ◆ de dégager les interactions entre géographie physique, politique, économique et phénomènes touristiques ;
- ◆ de mobiliser des connaissances significatives pour participer activement à l'information de la clientèle.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Dans le respect des consignes données par le chargé de cours,

- ◆ réaliser une étude de cas :
 - ◆ analyser le phénomène touristique en différenciant clairement l'offre brute, l'offre élaborée et la demande ;
 - ◆ mettre en relation les caractéristiques géographiques et le développement d'un type de tourisme adapté.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UF **021431U32D1** « Géographie touristique 1 » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1. <u>Dénomination des cours</u>	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de Périodes</u>
Géographie touristique	CT	B	32
2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

A partir d'une documentation mise à disposition ou qu'il s'est constituée, l'étudiant sera capable :

- ◆ d'acquérir une série de concepts de base qui permettent de comprendre le phénomène touristique dans la localisation (lieux touristiques importants, grands itinéraires touristiques, saisons) ;
- ◆ d'identifier les grands mouvements et les grandes concentrations touristiques dans le monde ;
- ◆ de situer les grands pays et grandes métropoles ainsi que leurs voies principales d'accès sur une carte ;
- ◆ d'analyser les interactions entre le développement économique et social, et la situation politique d'une zone déterminée ;
- ◆ de définir quelques itinéraires touristiques classiques au départ de la Belgique (en Europe et vers d'autres continents) ;
- ◆ de mener, dans un délai acceptable, des recherches pour créer un itinéraire classique à la demande du client ;
- ◆ d'expliquer succinctement l'impact du tourisme au niveau du patrimoine naturel, humain, écologique et économique pour une zone donnée.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir de situations relatives au tourisme et aux loisirs,

- ◆ d'identifier et de caractériser les principaux sites naturels et patrimoniaux matériels et immatériels dans les différents continents ;
- ◆ d'expliciter les facteurs d'émergence du tourisme en Europe et dans d'autres continents ;
- ◆ de réaliser un travail de synthèse sur les atouts d'une région de l'Europe et d'un autre continent ;
- ◆ de présenter un itinéraire à un client en argumentant à partir de données de géographie physique et humaine.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité de la démarche utilisée,
- ◆ le degré de rigueur de l'argumentation,
- ◆ le niveau de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques,
- ◆ la clarté de la présentation de la méthodologie utilisée.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

FAITS ET INSTITUTIONS ECONOMIQUES

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 715101U32D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 8 juillet 1999 ,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

FAITS ET INSTITUTIONS ECONOMIQUES

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir des connaissances générales en économie ;
- ◆ de s'initier, au travers des faits, aux mécanismes de l'économie contemporaine ;
- ◆ de développer son sens critique tant vis-à-vis du fonctionnement de l'économie que des théories et des systèmes économiques.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Faits et institutions économiques	CT	B	48
3.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- ◆ de présenter et d'analyser de manière critique les principaux mécanismes économiques :
 - ◆ le circuit économique fondamental et le rôle des différents facteurs et agents ;
 - ◆ l'offre et la demande sur les marchés ;
 - ◆ les agrégats macro-économiques ;
 - ◆ les phénomènes monétaires et leur interaction avec les variables réelles ;
- ◆ de mettre en évidence le rôle de la croissance économique dans nos sociétés contemporaines : variation du revenu national et du volume de l'emploi ;
- ◆ d'analyser et critiquer les problèmes liés à la croissance économique : évolution des cycles économiques, chômage, inflation, stagflation, épuisement des ressources naturelles, ... ;
- ◆ de mettre en évidence et évaluer les politiques économiques mises en oeuvre par les pouvoirs publics ;
- ◆ d'appréhender les évolutions récentes en matière de relations économiques et monétaires internationales, en mettant en évidence le rôle des structures institutionnelles supranationales (Organisation Mondiale du Commerce, Banque Mondiale, Fonds Monétaire International, institutions européennes) et en appliquant les concepts théoriques de la macro-économie pour en évaluer les conséquences ;
- ◆ d'analyser et confronter les fondements des principaux mouvements théoriques (classique, néoclassique, marxiste, keynésien, monétariste, ...) en saisissant leurs relations avec les phénomènes politiques et sociaux.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable de mettre en oeuvre au moins une des capacités suivantes, au choix du chargé de cours :

- ◆ présenter et analyser de manière critique les principaux mécanismes économiques permettant d'expliquer, au choix :
 - ◆ le fonctionnement du circuit économique ;
 - ◆ la détermination des équilibres de marché ;
 - ◆ les agrégats macro-économiques ;
 - ◆ l'interaction entre les variables monétaires et réelles ;
- ◆ analyser les phénomènes liés à la croissance économique : cycles, inflation, chômage, ... ;
- ◆ établir, à la lumière de faits contemporains, les relations entre les fondements théoriques et les politiques économiques mises en oeuvre par les pouvoirs publics ;

- ◆ appliquer les concepts théoriques de la macro-économie pour :
 - ◆ cerner l'évolution récente des relations économiques internationales ;
 - ◆ apprécier les conséquences de la mondialisation de l'économie, de la libéralisation des échanges, du développement d'unions économiques ou monétaires.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte:

- ◆ du bien-fondé et de la cohérence de la démarche ;
- ◆ de la logique de l'argumentation ;
- ◆ du niveau de précision et de la clarté dans l'emploi des termes économiques ;
- ◆ du niveau du sens critique.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

COMMUNICATION APPLIQUEE AU TOURISME -
NIVEAU 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 74 31 01 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

COMMUNICATION APPLIQUEE AU TOURISME

Niveau 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de maîtriser les différentes étapes d'une recherche d'information ;
- ◆ d'acquérir des méthodes de traitement de l'information écrite ou orale ;
- ◆ d'acquérir des aptitudes relationnelles pour l'accueil des publics cibles du secteur ;
- ◆ d'appréhender les enjeux de la communication pour toute entreprise ou organisation .

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'informations pouvant être mis à disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Traitement de l'information	CT	B	12
Correspondance et rapports	CT	B	28
Communication : techniques d'accueil	CT	B	8
3.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

4.1. Traitement de l'information

- ◆ de différencier schématiquement des modèles de base de la théorie de la communication, par exemple, Laswell, Jakobson, ... ;
- ◆ d'identifier, synthétiser et reformuler des informations écrites ou orales ;
- ◆ de maîtriser les techniques de recherche documentaire pour le traitement d'une solution donnée :
 - ◆ identifier différents outils d'accès à l'information (bibliothèques matérielles et virtuelles, centres de documentation, ...) ;
 - ◆ sélectionner l'information pertinente et fonctionnelle ;
 - ◆ vérifier et exploiter l'information sélectionnée.

4.2. Correspondance et rapports

- ◆ de différencier les publics cibles visés par l'information touristique ;
en adaptant le fond et la forme au public visé et dans le respect des règles et usages en langue française,
- ◆ d'appliquer des méthodes d'argumentation à la rédaction d'un texte d'intérêt général ou technique :
 - ◆ déterminer l'objectif (informer, défendre, convaincre) ;
 - ◆ agencer logiquement les arguments ;
- ◆ de concevoir, de structurer, de rédiger et de mettre en page des documents professionnels tels que la lettre commerciale (l'offre de prix, la lettre de réclamation, le rappel de paiement, ...), l'ordre du jour et le procès-verbal de réunion, le rapport.

4.3. Communication : techniques d'accueil

En s'adaptant au public visé et à la situation de communication,

- ◆ de produire un message oral reprenant les informations capitales dans un langage clair et correct ;
- ◆ d'appliquer des techniques de prise de parole face à un groupe (pose de voix, articulation, gestuelle, gestion de l'espace, ...) ;
- ◆ de maîtriser les notions de base de la communication verbale et non verbale de l'accueil physique et à distance ;
- ◆ d'adopter des attitudes d'accueil empathiques vis-à-vis du client (individu ou groupe) ;
- ◆ d'identifier et de contrôler les supports de communication spécifiques à l'accueil (signalétique, agencement de l'espace d'accueil, documents destinés au public,...).

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation problème relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné, dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ d'effectuer une recherche en exploitant les informations pertinentes ;
- ◆ de concevoir deux documents professionnels type ;

en situation professionnelle reconstituée relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné,

- ◆ d'adopter des attitudes d'accueil empathiques vis-à-vis d'un individu ou d'un groupe ;
- ◆ de vérifier la transmission adéquate des informations.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré d'adéquation entre les données saisies et leur traitement,
- ◆ le degré de précision et de clarté de l'expression orale et écrite,
- ◆ le niveau de qualité de la communication établie.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

BACHELIER :
STAGE D'INSERTION PROFESSIONNELLE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
Domaine : Sciences de l'ingénieur et technologie

<p>CODE : 32 53 04 U31 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 303 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 12 juillet 2007,
sur avis conforme de la Commission de concertation

BACHELIER : STAGE D'INSERTION PROFESSIONNELLE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'appréhender le monde du travail et ses exigences fondamentales ;
- ◆ d'observer et d'analyser les méthodes de travail de base au sein d'une entreprise ou d'un organisme ;
- ◆ de développer des savoirs, savoir-faire, savoir-être par l'expérimentation dans l'entreprise ou l'organisme ;
- ◆ de faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement,... (des documents d'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire supérieur (C.E.S.S.)

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Etudiant : 120 périodes

Code U

Z

3.2. Encadrement du stage

	<u>Classement du cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u> - par groupe d'étudiants
Encadrement du stage	CT	I	20
Total des périodes			20

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable,

dans le respect du contrat de stage d'insertion professionnelle et des tâches qui lui sont confiées,

- ◆ de se conformer aux contraintes imposées au travailleur (horaires, présentation, savoir-vivre, respect des consignes, confidentialité,...) ;
- ◆ de décrire l'entreprise ou l'organisme où il effectue son stage ;
- ◆ d'identifier les ressources de l'entreprise ou de l'organisme et leur utilisation ;
- ◆ de s'intégrer dans une structure, une équipe de travail ;
- ◆ de développer des compétences transversales telles que :
 - ◆ des méthodes de travail adaptées aux tâches ;
 - ◆ une adaptation à l'organisation de l'entreprise ou de l'organisme ;
- ◆ de s'interroger sur son projet professionnel, ses atouts et ses limites.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement a pour fonction :

- ◆ d'analyser avec l'étudiant la pertinence du projet de stage ;
- ◆ d'informer l'étudiant de ses obligations et devoirs découlant du contrat de stage ;
- ◆ de proposer une méthodologie d'observation de l'entreprise ou de l'organisme ;
- ◆ d'assurer le suivi de l'évolution du stage de l'étudiant ;
- ◆ d'accompagner l'étudiant dans la préparation de son rapport de stage.

5. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable

- ◆ d'élaborer un rapport synthétique comportant :
 - ◆ une description des tâches réalisées ainsi que de leur contexte institutionnel et relationnel (entreprise ou organisme),
 - ◆ une réflexion critique et argumentée de ce qui a pu être fait.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la précision et la qualité du rapport présenté ;
- ◆ la qualité des relations établies ;
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Sans objet.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TOURISME ET ANTHROPOLOGIE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 04 00 01 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
Sur avis conforme de la Commission de concertation

TOURISME ET ANTHROPOLOGIE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement vise à :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de s'initier à l'unité de l'espèce humaine et à la diversité des cultures ;
- ◆ d'appréhender la nécessité de différencier les attitudes des touristes en fonction de la population d'accueil ;
- ◆ de se familiariser à l' « ethnotourisme » et aux valeurs sous-jacentes.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'information pouvant être mis à la disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Anthropologie appliquée au tourisme	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- ◆ *en s'inspirant de quelques auteurs tels que Platon, Montaigne, Ricoeur, Lévi Strauss,*
 - ◆ d'identifier les grands principes de la philosophie du voyage et du tourisme ;
 - ◆ d'identifier les grandes phases de l'histoire du voyage et le passage du voyage au tourisme ;
 - ◆ d'appréhender des typologies des valeurs notamment factuelles, éthiques, relationnelles ;
 - ◆ d'identifier des motivations au voyage (écotourisme, clubisme, tourisme aventure, ...) et de les mettre en lien avec les valeurs qu'elles sous-tendent ;
- ◆ *à partir d'études de cas relatifs aux plans régional, national, international,*
 - ◆ d'analyser les relations d'accueil entre les populations locales et les touristes ;
 - ◆ de définir et d'illustrer des notions telles que « acculturation », « folklorisation », « ethnotourisme », tourisme éthique.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- ◆ d'expliciter les grands principes de la philosophie du voyage et du tourisme ;
- ◆ *à partir de situations concrètes relatives au tourisme et loisirs,*
 - ◆ de caractériser et d'analyser des relations d'accueil entre les populations locales et les touristes
 - ◆ d'en dégager les valeurs sous-jacentes et d'établir une typologie de ces dernières.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de rigueur de l'argumentation,
- ◆ le niveau de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques utilisés,
- ◆ le degré de pertinence des liens établis entre les motivations au voyage et les valeurs sous-jacentes.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

PATRIMOINE ARTISTIQUE ET CULTUREL

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 04 00 02 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

PATRIMOINE ARTISTIQUE ET CULTUREL

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement vise à :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de développer sa culture générale en histoire de l'art ;
- ◆ d'appréhender l'importance de la préservation du patrimoine matériel et immatériel au sens le plus large ;
- ◆ de mobiliser des connaissances significatives pour participer activement à l'information de la clientèle (patrimoine naturel, patrimoine bâti et patrimoine immatériel) ;
- ◆ d'établir des contacts efficaces avec des partenaires liés au secteur.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un évènement, ... (des documents d'information pouvant être mis à la disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Patrimoine artistique et culturel	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- ◆ de situer sur une ligne du temps les principales étapes de l'histoire de l'art occidental au sens large ;
- ◆ de caractériser quelques grands courants artistiques et culturels en Europe tels que le roman, le gothique, le baroque, l'art nouveau ;
- ◆ *à partir d'une documentation fournie ou qu'il s'est constituée,*
 - de présenter quelques courants artistiques et culturels non européens ;
 - de concevoir et présenter un commentaire approprié sur une oeuvre d'art (architecture, peinture, sculpture, musique,...) ;
- ◆ d'identifier différentes organisations internationales, régionales, privées intervenant dans la valorisation et la préservation du patrimoine ;
- ◆ de décrire les rôles socioculturels des musées et leur impact en matière de tourisme réceptif ;
- ◆ *à partir d'une situation concrète et dans le respect de la législation relative à la protection et à la conservation du patrimoine,*
 - de concevoir une activité mettant en valeur un élément de patrimoine matériel ou immatériel en identifiant les risques liés à celle-ci ;
 - de concevoir l'organisation d'une visite d'un lieu patrimonial et de l'animer.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation concrète et dans le respect de la législation relative à la protection et à la conservation du patrimoine,

- ◆ de commenter une oeuvre d'art et de la situer dans son contexte historique, géographique et culturel ;
- ◆ de préparer un programme de visite de musée en tenant compte des services socioculturels offerts ;
- ◆ de réaliser un dossier destiné à mettre en valeur un élément de patrimoine artistique et culturel et d'en établir un projet de visite.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

la qualité de la démarche utilisée pour préparer la visite,

- ◆ le degré de rigueur de l'argumentation,
- ◆ le niveau de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques utilisés,
- ◆ l'originalité et le degré de correction de la présentation d'une oeuvre d'art.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TOURISME ET AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 74 31 49 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

TOURISME ET AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'explicitier en quoi l'activité touristique et les aménagements qu'elle génère ainsi que les modifications qu'elle implique sur le cadre naturel et le patrimoine bâti peuvent contribuer à son développement ou à son déclin ;
- ◆ d'identifier les enjeux des choix opérés dans le cadre de son activité professionnelle et de leurs conséquences sur le plan de l'environnement et de l'aménagement ;
- ◆ d'analyser dans un projet professionnel la synergie existant entre le secteur public et le secteur privé dans une politique intégrée de développement touristique.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Dans le respect des consignes données par le chargé de cours,
réaliser une étude de cas:

- ◆ analyser le phénomène touristique en différenciant clairement l'offre brute, l'offre élaborée et la demande ;
- ◆ mettre en relation les caractéristiques géographiques et le développement d'un type de tourisme adapté.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UF **021431U32D1** « Géographie touristique I » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Tourisme et aménagement du territoire	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

Sur la base d'exemples aux plans local, régional, national, international,

- ◆ de définir et distinguer les concepts d'environnement et d'aménagement ;
- ◆ de décrire le rôle des politiques de protection de l'environnement ;
- ◆ de caractériser les politiques d'aménagement du territoire (législation, primes, sponsoring,...) ;
- ◆ de décrire comment les composantes de l'environnement (air, sol, eau) influent sur le développement touristique ;
- ◆ d'explicitier l'incidence positive et négative de l'activité touristique sur l'environnement et le patrimoine ;
- ◆ de préconiser des pistes de protection de l'environnement par rapport aux concepts suivants : tourisme de masse, tourisme intégré, concentration, dispersion, tourisme durable, tourisme équitable, écotourisme, plan masse, capacité de charge.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

Sur la base d'un cas proposé par le chargé de cours,

- ◆ de décrire et d'analyser l'incidence d'une infrastructure touristique sur son environnement ainsi que son intégration dans un territoire donné ;
- ◆ de citer et de justifier les mesures de protection et d'aménagement à mettre en oeuvre ;
- ◆ de proposer des solutions alternatives susceptibles de réduire les inconvénients et de valoriser les atouts d'une telle initiative.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité de l'analyse,
- ◆ le niveau de précision et de clarté dans l'emploi des termes techniques utilisés,
- ◆ la pertinence dans le choix des arguments développés,
- ◆ le degré de pertinence et l'originalité des solutions proposées.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert justifiera de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LEGISLATION APPLIQUEE AU TOURISME ET AUX
LOISIRS**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 71 30 07 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 703
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

LEGISLATION APPLIQUEE AU TOURISME ET AUX LOISIRS

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de mobiliser des connaissances juridiques significatives dans le domaine du secteur touristique;
- ◆ de s'initier à la gestion des litiges touristiques dans leurs aspects juridiques ;
- ◆ de développer des méthodes adaptées pour recueillir et utiliser des informations juridiques relevant de la gestion du secteur touristique ;
- ◆ de s'approprier des connaissances générales en droit social.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Face à des problèmes juridiques simples concernant les personnes, les biens, les contrats et les obligations :

- ◆ analyser et abstraire la situation juridique correspondante par le recours aux règles du droit civil la régissant et en utilisant le vocabulaire adéquat ;
- ◆ les résoudre par l'application des notions de droit civil qui les régissent ;
- ◆ prévenir les litiges qui y sont relatifs ;
- ◆ structurer et justifier la démarche juridique mise en œuvre .

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

L'attestation de réussite de l'UF **713201U32D2** « Droit civil » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court de promotion sociale.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Législation appliquée au tourisme et aux loisirs	CT	B	48
3.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60

4. PROGRAMME

Face à des situations issues de la vie professionnelle courante mettant en jeu des problématiques juridiques liées au domaine du tourisme, la documentation ad hoc étant mise à sa disposition, l'étudiant sera capable :

- ◆ de s'approprier des notions essentielles relatives au droit social et à la pratique des relations sociales au travail:
 - ◆ le contrat de travail (principales clauses d'un contrat-type),
 - ◆ l'organisation générale de la sécurité sociale,
 - ◆ le rôle de la délégation syndicale, du conseil d'entreprise,
 - ◆ l'importance des conventions collectives ;
- ◆ de spécifier les missions juridiques des principales institutions du tourisme aux niveaux national, européen et international ;
- ◆ d'appliquer la théorie générale des contrats aux situations étudiées et d'analyser :
 - ◆ les pratiques commerciales propres aux activités touristiques nationales, européennes et internationales,
 - ◆ les réglementations en matière de transport des personnes,
 - ◆ les réglementations relatives à l'hébergement et aux attractions ;
- ◆ de définir le rôle et le champ d'application de la Commission des Litiges ;
- ◆ de s'approprier les notions essentielles relatives aux assurances et de les utiliser dans les domaines suivants :
 - ◆ la responsabilité civile dans les relations avec les personnes ainsi que les risques assurés,
 - ◆ la responsabilité et les assurances au niveau réceptif (hébergement, centres d'attraction, ...),
 - ◆ les assurances du voyageur (non exécution du contrat, contre-assurances),
 - ◆ les assurances du voyageur (annulation, bagages, accident, assistance,...),
 - ◆ le fonds de garantie ;
- ◆ d'appliquer, en restant à son niveau de responsabilité, la législation en vue de prévenir des conflits ;
- ◆ de mettre en œuvre des méthodes de lecture adaptées aux textes juridiques pour se constituer une documentation directement utilisable dans la vie professionnelle afin :
 - ◆ d'identifier les liens logiques d'un texte juridique ;
 - ◆ d'analyser des documents réels ayant trait au domaine touristique.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

face à des situations juridiques relatives à la gestion du secteur touristique, dans le respect des consignes données,

- ◆ de justifier les diverses formalités imposées par le droit du travail et le droit de la sécurité sociale dans le cadre d'un contrat de travail ;
- ◆ d'effectuer une étude de cas simple en rapport avec son niveau de responsabilité et en prenant en compte les dimensions juridiques concernées ;
- ◆ d'étayer son argumentation juridique à l'aide de documents adéquats.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- ◆ la qualité de la démarche utilisée,
- ◆ le degré de rigueur dans le développement et l'argumentation juridiques,
- ◆ le niveau de précision et de clarté dans l'emploi des termes juridiques.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert. L'expert justifiera de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle reconnue et actualisée dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**ORGANISATION ET ANIMATION D'ACTIVITES DE LOISIRS ET
DE TOURISME**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 74 31 48 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
Sur avis conforme de la Commission de concertation**

ORGANISATION ET ANIMATION D'ACTIVITES DE LOISIRS ET DE TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement vise à :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de découvrir les champs d'activités, les composantes et les acteurs de l'animation des loisirs et du tourisme ;
- ◆ d'appréhender la dynamique de différents types de groupes dans le cadre d'animations ;
- ◆ d'organiser, d'animer et d'évaluer une activité touristique.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En communication appliquée au tourisme,

à partir d'une situation problème relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné, dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ effectuer une recherche en exploitant les informations pertinentes ;
- ◆ concevoir deux documents professionnels type ;

en situation professionnelle reconstituée relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné,

- ◆ accueillir positivement un individu ou un groupe ;
- ◆ vérifier la transmission adéquate des informations

En patrimoine artistique et culturel,

à partir d'une situation concrète et dans le respect de la législation relative à la protection et à la conservation du patrimoine,

- ◆ commenter une oeuvre d'art et la situer dans son contexte historique, géographique et culturel ;
- ◆ préparer un programme de visite de musée en tenant compte des services socioculturels offerts ;
- ◆ réaliser un dossier destiné à mettre en valeur un élément de patrimoine artistique et culturel et en établir un projet de visite.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des UF **743101U32D1** « Communication appliquée au tourisme – Niveau 1 » et **040002U32D1** « Patrimoine artistique et culturel » classées dans l'enseignement économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme	CT	B	16
Laboratoire : organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme	CT	S	48
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

4.1. Organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme

- ◆ de définir et caractériser l'animation d'activités de loisirs (notamment socio-culturelle) et de tourisme ;
- ◆ de définir et caractériser l'animation d'initiatives volontaires émanant de groupes informels ;
- ◆ d'établir une typologie des différents groupes ;
- ◆ d'appréhender la réalité d'un groupe (ressources, limites, fonctionnement, dynamique, ...) ;

4.2. Laboratoire : organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme

A partir de situations concrètes,

- ◆ d'analyser au sein de groupes les phénomènes de leadership et de cohésion ainsi que les facteurs qui les favorisent ;
- ◆ de distinguer les différents types d'animateurs (directifs, non directifs, ...) dans les groupes ;
- ◆ d'analyser la dynamique de réunions
 - ◆ en caractérisant les différents types de réunions ;
 - ◆ en analysant les facteurs d'efficacité et d'inefficacité ;
 - ◆ en repérant les rôles formels et informels des participants ;

En s'adaptant au public concerné et aux objectifs,

- ◆ d'animer efficacement une réunion ;
- ◆ de formuler un interdit (respect de la population, du patrimoine, de la faune, de la flore, ...)
sans briser la dynamique du groupe ;
- ◆ de concevoir, d'organiser et d'animer une activité ;

Confronté à un projet précis relatif à une animation de loisirs et/ou de tourisme,

- ◆ d'évaluer le projet réalisé et la démarche d'animation.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation concrète et en fonction d'objectifs déterminés,

- ◆ de conduire efficacement une réunion adaptée au public et au domaine choisis ;
- ◆ d'analyser la dynamique d'un groupe ;

face à une situation concrète d'activités de loisirs et de tourisme, pour un groupe de participants déterminé,

- ◆ d'organiser, de réaliser et d'évaluer une animation.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ la qualité de la démarche utilisée pour conduire la réunion,
- ◆ le degré de pertinence dans les choix opérés,
- ◆ le degré d'autonomie atteint,
- ◆ le degré de capacité d'auto-évaluation.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert. L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière, sauf pour le cours « Laboratoire : organisation et animation d'activités de tourisme et de loisirs » où il est recommandé de constituer des groupes n'excédant pas le nombre de dix-huit étudiants.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

COMMUNICATION APPLIQUEE AU TOURISME -
NIVEAU 2

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 74 31 02 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

<p style="text-align: center;">COMMUNICATION APPLIQUEE AU TOURISME Niveau 2 ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT</p>

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de mettre en œuvre des stratégies de communication simples ;
- ◆ de concevoir des outils de communication internes et externes simples adaptés au secteur du tourisme et des loisirs respectant les règles et usages de la langue française;
- ◆ d'acquérir des compétences de base en matière de communication appliquée au tourisme.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

à partir d'une situation problème relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné, dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ effectuer une recherche en exploitant les informations pertinentes ;
- ◆ concevoir deux documents professionnels type ;

en situation professionnelle reconstituée relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné,

- ◆ adopter des attitudes d'accueil empathiques vis-à-vis d'un individu ou d'un groupe ;
- ◆ vérifier la transmission adéquate des informations.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement **743101U32D1** « Communication appliquée au tourisme- niveau 1 » de l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Communication : notions de relations publiques	CT	B	16
Pratique de la communication touristique	CT	B	40
3.2. Part d'autonomie		P	14
Total des périodes			70

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

4.1. Communication : notions de relations publiques

- ◆ de situer clairement les techniques de relations publiques par rapport à des disciplines proches telles que la publicité, le marketing, la promotion des ventes,... ;
- ◆ d'identifier le rôle de la presse dans l'information des activités du secteur du tourisme et des loisirs ;
- ◆ d'identifier et de différencier des actions de relations publiques telles que la création d'événements ;
- ◆ d'identifier les outils de diffusion d'informations vers la presse.

4.2. Pratique de la communication touristique

Dans le respect des règles et usages de la langue française et en veillant à la lisibilité et à la clarté des documents produits,

- ◆ de concevoir et de mettre à jour des supports d'information touristique adaptés (feuilles, brochures, Internet...);
- ◆ de rédiger un communiqué de presse ;
- ◆ d'élaborer des plans de communication simples ;
- ◆ de concevoir, de rédiger, d'illustrer et de mettre en page des documents professionnels tels que le rapport d'activité, le dossier documentaire, ... ;
- ◆ de concevoir, de préparer, d'illustrer et de réaliser face à une assemblée avec utilisation de supports visuels adaptés à la situation de communication, des présentations orales telles que visite guidée, accueil de groupes, présentation d'un nouveau projet,...

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation problème relative au domaine du tourisme et des loisirs, en s'adaptant au public concerné et en intégrant les spécificités du secteur, dans le respect des règles et

usages de la langue française,

- ◆ de concevoir un plan de communication simple ;
- ◆ de réaliser des supports d'information touristique ;
- ◆ de rédiger un communiqué de presse ;
- ◆ de présenter oralement un élément du plan de communication.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ l'adéquation entre l'information transmise et la technique choisie,
- ◆ la qualité de la présentation professionnelle des documents produits,
- ◆ le degré de précision et de clarté de l'expression écrite et orale,
- ◆ le niveau de qualité des informations transmises.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**ETHIQUE ET DEONTOLOGIE APPLIQUEES AU SECTEUR
TOURISTIQUE**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 74 31 46 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

ETHIQUE ET DEONTOLOGIE APPLIQUEES AU SECTEUR TOURISTIQUE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'identifier et de situer les concepts d'éthique et de déontologie appliquées au secteur touristique ;
- ◆ de cerner et d'analyser des questions éthiques propres au secteur concerné ;
- ◆ d'adopter des attitudes conformes à la déontologie dans la relation aux clients, aux publics et aux populations des zones émettrices et réceptrices ;
- ◆ d'adopter des attitudes éthiques dans la gestion des patrimoines naturel et culturel.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En tourisme et anthropologie,

- ◆ expliciter les grands principes de la philosophie du voyage et du tourisme ;
- ◆ en dégager les valeurs sous-jacentes et établir une typologie de ces dernières ;
- ◆ *à partir de situations concrètes relatives au tourisme et loisirs,*
 - ◆ caractériser et d'analyser des relations d'accueil entre les populations locales et les touristes

En patrimoine artistique et culturel,

A partir d'une situation concrète et dans le respect de la législation relative à la protection et à la conservation du patrimoine,

- ◆ commenter une oeuvre d'art et la situer dans son contexte historique, géographique et culturel ;
- ◆ préparer un programme de visite de musée en tenant compte des services socioculturels offerts ;

- ◆ réaliser un dossier destiné à mettre en valeur un élément de patrimoine artistique et culturel et en établir un projet de visite.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des UF **040001U32D1** « Tourisme et anthropologie » et **040002U32D1** « Patrimoine artistique et culturel » classées dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de Périodes
Ethique et déontologie	CT	B	16
2. Part d'autonomie		P	4
Total des périodes			20

4. PROGRAMME

A partir d'études de cas et de documents de référence aux plans régional, national et international,

- ◆ d'identifier et d'énoncer des problèmes éthiques dans le cadre des métiers du tourisme et des loisirs (activités des opérateurs, types de produits et services...);
- ◆ d'analyser et de proposer des réponses aux problèmes éthiques décelés ;
- ◆ d'identifier et d'énoncer les règles essentielles de relations aux clients, aux fournisseurs et aux collègues ;
- ◆ d'identifier et d'analyser des règles précises dans les négociations, transactions et conclusions de contrats ;
- ◆ de porter un regard réflexif sur la profession ;
- ◆ d'énoncer des conditions de développement touristique équitable.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

A partir de situations relatives au tourisme et aux loisirs soulevant des questions éthiques et déontologiques, l'étudiant sera capable :

- ◆ de dégager des propositions de réponse ;
- ◆ d'expliciter les attitudes correspondant au respect des règles déontologiques ;
- ◆ de proposer des critères permettant le respect des populations des zones émettrices et réceptrices et des patrimoines naturel et culturel ;

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de cohérence entre la situation traitée et son positionnement déontologique,
- ◆ le degré de rigueur de l'argumentation,
- ◆ la clarté de la présentation de la démarche adoptée.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert. L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 2**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

<p>CODE :73XX92U32D1 DOMAINE DE FORMATION : 706 DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 01 juin 2005
sur avis conforme de la Commission de concertation

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE2

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITÉS DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à :

- ◆ contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu, au développement de son intelligence et de son sens social;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture;
- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle;
- ◆ être un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

- la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite **simple** utilisée dans le cadre de situations **diversifiées** de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- l'utilisation à **bon escient** de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité d'enseignement, l'étudiant prouvera qu'il a maîtrisé les capacités terminales de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE1 ", à savoir :

à partir de situations de communication interactive, être capable d'exercer les compétences suivantes:

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'**éléments de base** d'une langue de communication orale et écrite **simple** utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la **vie courante** et **professionnelle** liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

en compréhension à l'audition

- ◆ capter et comprendre l'essentiel d'un message oral simple de la vie courante, ainsi qu'un message stéréotypé bref et précis utilisé dans le cadre de situations professionnelles, **même s'il n'arrive pas nécessairement à en reconnaître les détails et s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter tout ou partie du message ;**

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre globalement un message écrit simple de la vie courante, ainsi qu'un message utilisé dans le cadre de situations professionnelles qui lui sont familières, **même s'il n'est pas toujours capable de distinguer l'essentiel de l'accessoire ;**

en expression orale

- ◆ produire de façon spontanée un message oral, bref et simple, dans le cadre de situations familières de la vie courante et utiliser, en situation, des termes et expressions stéréotypés nécessaires à la survie sociale et professionnelle dans le domaine considéré, **même s'il parle encore avec hésitation, se répète et fait des erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles ;**

en expression écrite

- ◆ rédiger un message bref et simple relatif à des situations familières de la vie courante et utiliser des termes et expressions stéréotypés, nécessaires à la survie sociale et professionnelles, **les erreurs lexicales et morphosyntaxiques étant tolérées à condition que les intentions de l'auteur restent compréhensibles.**

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE1" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur UE2	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie:		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques) et par un travail d'autodidacte en recourant, notamment, au mode de formation en ligne, l'étudiant sera capable de:

- ◆ comprendre des messages oraux;
- ◆ comprendre des messages écrits;
- ◆ s'exprimer oralement;
- ◆ s'exprimer par écrit.

4.1. Objectifs spécifiques

L'étudiant doit être capable:

en compréhension à l'audition

- ◆ de comprendre **globalement** des messages oraux **simples** de la vie courante, ainsi que des messages **simples diversifiés** (instructions, etc.) utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.), notamment dans des contextes réels (bruit de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;

en compréhension à la lecture

- ◆ de comprendre des messages écrits **simples** de la vie courante, ainsi que des messages **authentiques**, utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, extraits de catalogues, de modes d'emploi, schémas, plans, etc.), liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.);

en expression orale

- ◆ de produire un message oral **simple**, dans le cadre de situations familières de la vie courante;
- ◆ d'utiliser, en situation, des termes et expressions **nécessaires aux échanges sociaux et professionnels** dans le domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.);
- ◆ de recourir à des stratégies de réparation, d'évitement, etc., qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en expression écrite

- ◆ de rédiger un message **simple**, relatif à des situations familières de la vie courante;
- ◆ de rédiger de courtes notes, annotations, légendes en utilisant des termes et expressions nécessaires aux échanges sociaux et professionnels dans le domaine considéré (scientifique, économique, social, etc.);
- ◆ de recourir à des stratégies de réparation, d'évitement, ... qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

4.2. Champs thématiques et comportements langagiers

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous (thèmes spécifiques et thèmes de communication).

Ces listes ne décrivent pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession des thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

Il importe toutefois de déterminer en termes de comportements langagiers oral et écrit ce dont l'étudiant doit être capable en rapport avec chacun de ces thèmes. Il est entendu que les thèmes abordés le seront de manière récurrente en relation avec le niveau linguistique visé au travers des objectifs spécifiques des unités de formation successives.

A. Exemples de thèmes spécifiques

I. Domaine informatique

1. Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none">• décrire les différentes composantes d'un ordinateur et leur(s) rôle(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)• citer les différents types d'ordinateurs
2. Logiciels	<ul style="list-style-type: none">• décrire (avantages, inconvénients) les logiciels courants et les utiliser
3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none">• comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux• naviguer sur Internet
4. Intelligence Artificielle	<ul style="list-style-type: none">• définir l'Intelligence Artificielle, un système expert, ...
5. etc.	<ul style="list-style-type: none">• etc.

II. Domaine scientifique et technique

1. Nombres et formules	<ul style="list-style-type: none">• comprendre et dire des nombres• comprendre et lire des formules mathématiques• citer les différentes mesures
2. Etats et propriétés	<ul style="list-style-type: none">• décrire des formes• citer les propriétés• expliquer la structure de l'atome, ...
3. Environnement et écologie	<ul style="list-style-type: none">• décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement• citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences• expliquer la chaîne alimentaire
4. Biotechnologie/génétique	<ul style="list-style-type: none">• décrire brièvement le patrimoine génétique, les biotechnologies et l'ingénierie génétique (OGM, clonage)

5. etc	<ul style="list-style-type: none"> • etc
--------	---

4.Mécanique/ construction	<ul style="list-style-type: none"> • identifier les éléments des plans de construction et de schémas • expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan • décrire les éléments symboliques en réalité physique
5. Electricité/ électronique	<ul style="list-style-type: none"> • analyser/commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques • décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons série et parallèle, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre • expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur à courant alternatif/ monophasé/ triphasé

III. Domaine économique

1. Emprunts et investissements	<ul style="list-style-type: none"> • décrire brièvement un bilan de compagnie • demander à une banque pour obtenir un emprunt, un crédit de caisse, un négatif,... • lire un extrait de banque • analyser les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des emprunts à court et à long terme • comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)
2. Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • comprendre et remplir un formulaire • obtenir des conditions de couverture optimale pour une expédition de marchandises • rédiger une lettre de réclamation à la compagnie d'assurances
3. etc.	<ul style="list-style-type: none"> • etc.

IV. Vie en entreprise

1. Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> • fixer ou refuser un rendez-vous, prendre des arrangements • prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre, demander de répéter, de clarifier, laisser un message sur un répondeur vocal... • transmettre et annuler une commande
2. Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> • donner la description de la société à un nouvel employé • fournir des informations générales sur un produit • décrire les avantages et les inconvénients d'un lieu d'implantation, d'un système de vente (online)
3. Instructions de travail	<ul style="list-style-type: none"> • demander de faire photocopier un rapport, d'envoyer un e-mail, de rédiger une facture, de classer la

	correspondance...de faire réparer la photocopieuse, faire réviser les ordinateurs,...
4. etc.	• etc.

V. Etc.

B. Exemples de thèmes de communication

1. Données personnelles;
2. Services;
3. Santé et hygiène;
4. Perception sensorielle et activité corporelle;
5. Travail et profession;
6. Relations personnelles, contacts avec autrui;
7. etc.

Comportements langagiers spécifiques en rapport avec les thèmes

1. <i>Données personnelles</i>	
♦ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, composition de la famille, nationalité, origine	♦ fournir oralement et/ou par écrit les renseignements nécessaires relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui; ♦ épeler le cas échéant.
♦ Profession	♦ citer sa profession et le nom de son employeur.
♦ Religion et opinions philosophiques	♦ mentionner différentes religions ou croyances, différents lieux de culte, etc.
♦ Membres de la famille	♦ décrire la cellule familiale et les parents proches, exprimer ses sympathies et antipathies.
♦ Centres d'intérêt et hobbies	♦ parler de ses centres d'intérêt, de ses hobbies et préférences.
♦ Caractère, tempérament	♦ décrire le caractère ou l'humeur des autres.
♦ Aspect physique	♦ décrire l'apparence extérieure de quelqu'un.
2. <i>Services</i>	
♦ Poste	♦ trouver un bureau de poste ou une boîte aux lettres; ♦ envoyer des lettres et des colis; ♦ acheter des timbres; ♦ transférer de l'argent; ♦ éventuellement utiliser la poste restante.

<ul style="list-style-type: none"> ♦ Télégraphe, télécopieur 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ envoyer un télégramme; ♦ s'informer du prix et de la date d'arrivée; ♦ adresser un fax.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Téléphone (avec ou sans répondeur) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique; ♦ se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur); ♦ demander et renseigner un numéro de téléphone; ♦ prendre contact avec son interlocuteur et se présenter; ♦ utiliser les services spécialisés.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Banque, bureau de change 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ déposer ou encaisser de l'argent, etc.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Police, gendarmerie 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ demander où se trouve le bureau de police ou de gendarmerie; ♦ appeler la police ou la gendarmerie; ♦ faire une déposition; ♦ payer une amende.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Secours 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ appeler à l'aide, porter secours; ♦ contacter et utiliser les services de secours.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Prévoyance routière et réparations 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident; ♦ expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Garages, stations d'essence 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ chercher une pompe à essence; ♦ faire le plein, faire l'entretien d'un véhicule, etc.
<h3>3. <i>Santé et hygiène</i></h3>	
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Parties du corps 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Etat de santé et besoins physiques 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire son état de santé; ♦ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ demander à se laver, se raser, etc.; ♦ se faire couper les cheveux; ♦ se procurer des articles de toilette.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Maladies, accidents 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on doit prendre des

	<ul style="list-style-type: none"> ♦ médicaments; ♦ poser à autrui des questions sur les mêmes sujets; ♦ signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances.
♦ Infrastructures médicales	<ul style="list-style-type: none"> ♦ s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire); ♦ s'y présenter; ♦ expliquer clairement ce qui ne va pas; rendre visite à un malade, etc.
♦ Assurances	<ul style="list-style-type: none"> ♦ déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme; ♦ compléter une déclaration.

4. Perception sensorielle et activité corporelle

♦ Position du corps et mouvements	<ul style="list-style-type: none"> ♦ exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.); ♦ poser à autrui des questions sur ces sujets.
♦ Organisation spatio-temporelle	<ul style="list-style-type: none"> ♦ se situer dans l'espace et dans le temps ; ♦ localiser des objets dans l'espace.
♦ Perception sensorielle	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire et demander ce que l'on sent, voit, etc.
♦ Actes et gestes	<ul style="list-style-type: none"> ♦ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.).

5. Travail et profession

♦ Profession, fonction	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce; ♦ la décrire et la commenter.
♦ Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.
♦ Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> ♦ s'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues; ♦ dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, etc.
♦ Rémunérations	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire et demander combien on gagne.
♦ Formation professionnelle et carrière	<ul style="list-style-type: none"> ♦ donner des informations et des explications à propos de la formation reçue, désirée et exigée, des perspectives d'avenir, du problème du

chômage, du désir de postuler un autre emploi, etc.

6. Relations personnelles, contacts avec autrui

◆ Nature des relations personnelles	◆ fournir ou obtenir des informations sur des personnes connues ou des relations; ◆ exprimer ses sympathies, ses antipathies.
◆ Invitations, rendez-vous	◆ fixer un rendez-vous à quelqu'un; ◆ inviter ou rendre visite; ◆ proposer, accepter ou refuser une invitation.
◆ Correspondance	◆ dire ou demander avec qui on correspond; ◆ inviter quelqu'un à écrire; ◆ demander de quoi écrire; ◆ écrire de courtes lettres personnelles ou des cartes postales.
◆ Associations, groupes	◆ dire si on est membre d'une association et la citer; ◆ en décrire les activités; ◆ interroger autrui à ce propos.

7. Etc...

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir de situations de communication interactive, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes:

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite **simple** utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la **vie courante** et **professionnelle** liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- ◆ l'utilisation à bon escient de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition

- ◆ comprendre **globalement** un message oral simple de la vie courante, ainsi que des messages **simples diversifiés** utilisés dans le cadre de situations professionnelles, **même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter tout ou partie du message** ;

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre un message écrit **simple** de la vie courante, ainsi que des messages authentiques diversifiés utilisés dans le cadre de situations professionnelles qui lui sont familières, **en se faisant éventuellement expliquer les mots inconnus et/ou en recourant au dictionnaire** ;

en expression orale

- ◆ produire **de manière spontanée** un message oral **simple**, dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires aux échanges sociaux et professionnels dans le domaine considéré, **même s'il s'exprime encore de manière hésitante et fait de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles ;**

en expression écrite

- ◆ rédiger un message **simple** relatif à des situations familières de la vie courante et à utiliser des termes et expressions, nécessaires aux échanges sociaux et professionnels, **les erreurs lexicales et morphosyntaxiques étant tolérées à condition que les intentions de l'auteur restent compréhensibles.**

Pour la détermination du degré de maîtrise il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la compréhension,
- ◆ la variété du lexique utilisé,
- ◆ la correction morphosyntaxique,
- ◆ le débit, le rythme de l'expression.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

<p>CODE :73XX93U32D1 DOMAINE DE FORMATION : 706 DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX</p>
--

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 01 juin 2005
sur avis conforme de la Commission de concertation

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE3
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

1. FINALITÉS DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à :

- ◆ contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu, au développement de son intelligence et de son sens social;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture;
- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle;
- ◆ être un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

- la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- La **maîtrise** de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité d'enseignement, l'étudiant prouvera qu'il a maîtrisé les capacités terminales de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE2 " classée dans l'enseignement supérieur de type court, à savoir :

à partir de situations de communication interactive, être capable d'exercer les compétences suivantes:

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite **simple** utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la **vie courante** et **professionnelle** liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- ◆ l'utilisation de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

L'étudiant sera capable de:

en compréhension à l'audition

- ◆ comprendre l'essentiel d'un message oral simple de la vie courante, ainsi qu'un message bref et précis utilisé dans le cadre de situations professionnelles, **même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter tout ou partie du message** ;

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre un message écrit simple de la vie courante, ainsi qu'un message utilisé dans le cadre de situations professionnelles qui lui sont familières, **en se faisant éventuellement expliquer les mots inconnus et/ou en recourant au dictionnaire** ;

en expression orale

- ◆ produire un message oral simple, dans le cadre de situations familières de la vie courante et utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires à la survie sociale et professionnelle dans le domaine considéré, **même s'il s'exprime encore de manière hésitante et fait de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles** ;

en expression écrite

- ◆ rédiger un message simple relatif à des situations familières de la vie courante et utiliser des termes et expressions nécessaires à la survie sociale et professionnelle, **les erreurs lexicales et morphosyntaxiques étant tolérées à condition que les intentions de l'auteur restent compréhensibles**.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE2" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur UE3	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie:		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques) et par un travail d'autodidacte en recourant, notamment, au mode de formation en ligne, l'étudiant sera capable de:

- ◆ comprendre des messages oraux;
- ◆ comprendre des messages écrits;
- ◆ s'exprimer oralement;
- ◆ s'exprimer par écrit.

4.1. Objectifs spécifiques

L'étudiant doit être capable:

en compréhension à l'audition

- ◆ de comprendre des messages oraux de la vie courante (dialogues, etc.), ainsi que des messages **variés** utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, etc.) liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.), notamment dans des contextes réels (bruit de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;

en compréhension à la lecture

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante (articles de journaux, etc.), ainsi que des messages authentiques **variés**, utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, extraits de catalogues, de modes d'emploi, schémas, plans, etc.), liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.);

en expression orale

- ◆ de produire un message oral de manière spontanée, dans le cadre de situations de la vie courante;
- ◆ d'utiliser, en situation et de manière spontanée, des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.);
- ◆ de recourir de manière appropriée à des stratégies de réparation, d'évitement, etc..

en expression écrite

- ◆ de rédiger un message structuré, relatif à des situations familières de la vie courante;
- ◆ de rédiger de courtes notes, annotations, légendes en utilisant des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, etc.);
- ◆ de recourir de manière appropriée à des stratégies de réparation, d'évitement, etc..

4.2. Champs thématiques et comportements langagiers

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous (thèmes spécifiques et thèmes de communication).

Ces listes ne décrivent pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession des thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

Il importe toutefois de déterminer en termes de comportements langagiers oral et écrit ce dont l'étudiant doit être capable en rapport avec chacun de ces thèmes. Il est entendu que les thèmes abordés le seront de manière récurrente en relation avec le niveau linguistique visé au travers des objectifs spécifiques des unités de formation successives.

A. Exemples de thèmes spécifiques

I. Domaine informatique

1. Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none">• décrire les différentes composantes d'un ordinateur et leur(s) rôle(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)• citer les différents types d'ordinateurs
2. Logiciels	<ul style="list-style-type: none">• décrire (avantages, inconvénients) les logiciels courants et les utiliser
3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none">• comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux• naviguer sur Internet
4. Intelligence Artificielle	<ul style="list-style-type: none">• définir l'Intelligence Artificielle, un système expert, ...
5. etc.	<ul style="list-style-type: none">• etc.

II. Domaine scientifique et technique

1. Nombres et formules	<ul style="list-style-type: none">• comprendre et dire des nombres• comprendre et lire des formules mathématiques• citer les différentes mesures
2. Etats et propriétés	<ul style="list-style-type: none">• décrire des formes• citer les propriétés• expliquer la structure de l'atome, ...
3. Environnement et écologie	<ul style="list-style-type: none">• décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement• citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences• expliquer la chaîne alimentaire
4. Biotechnologie/génétique	<ul style="list-style-type: none">•• décrire brièvement le patrimoine génétique, les

	biotechnologies et l'ingénierie génétique (OGM, clonage)
5. etc	• etc

4.Mécanique/ construction	<ul style="list-style-type: none"> • identifier les éléments des plans de construction et de schémas • expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan • décrire les éléments symboliques en réalité physique
5. Electricité/ électronique	<ul style="list-style-type: none"> • analyser/commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques • décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons série et parallèle, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre • expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur à courant alternatif/ monophasé/ triphasé

III. Domaine économique

1. Emprunts et investissements	<ul style="list-style-type: none"> • décrire brièvement un bilan de société • demander à une banque pour obtenir un emprunt, un crédit de caisse, un négatif,... • lire un extrait de banque • analyser les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des emprunts à court et à long terme • comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)
2. Assurances	<ul style="list-style-type: none"> • comprendre et remplir un formulaire • obtenir des conditions de couverture optimale pour une expédition de marchandises • rédiger une lettre de réclamation à la compagnie d'assurances
3. etc.	• etc.

IV. Vie en entreprise

1. Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> • fixer ou refuser un rendez-vous, prendre des arrangements • prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre, demander de répéter, de clarifier, laisser un message sur un répondeur vocal... • transmettre et annuler une commande
2. Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> • donner la description de la société à un nouvel employé • fournir des informations générales sur un produit • décrire les avantages et les inconvénients d'un lieu d'implantation, d'un système de vente (online)

3. Instructions de travail	<ul style="list-style-type: none"> demander de faire photocopier un rapport, d'envoyer un e-mail, de rédiger une facture, de classer la correspondance...de faire réparer la photocopieuse, faire réviser les ordinateurs,...
4. etc.	<ul style="list-style-type: none"> etc.

V. Etc.

B. Exemples de thèmes de communication

1. Données personnelles;
2. Services;
3. Santé et hygiène;
4. Perception sensorielle et activité corporelle;
5. Travail et profession;
6. Relations personnelles, contacts avec autrui;
7. etc.

Comportements langagiers spécifiques en rapport avec les thèmes

1. <i>Données personnelles</i>	
<ul style="list-style-type: none"> Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, composition de la famille, nationalité, origine 	<ul style="list-style-type: none"> fournir oralement et/ou par écrit les renseignements nécessaires relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui; épeler le cas échéant.
<ul style="list-style-type: none"> Profession 	<ul style="list-style-type: none"> citer sa profession et le nom de son employeur.
<ul style="list-style-type: none"> Religion et opinions philosophiques 	<ul style="list-style-type: none"> mentionner différentes religions ou croyances, différents lieux de culte, etc.
<ul style="list-style-type: none"> Membres de la famille 	<ul style="list-style-type: none"> décrire la cellule familiale et les parents proches, exprimer ses sympathies et antipathies.
<ul style="list-style-type: none"> Centres d'intérêt et hobbies 	<ul style="list-style-type: none"> parler de ses centres d'intérêt, de ses hobbies et préférences.
<ul style="list-style-type: none"> Caractère, tempérament 	<ul style="list-style-type: none"> décrire le caractère ou l'humeur des autres.
<ul style="list-style-type: none"> Aspect physique 	<ul style="list-style-type: none"> décrire l'apparence extérieure de quelqu'un.
2. <i>Services</i>	
<ul style="list-style-type: none"> Poste 	<ul style="list-style-type: none"> trouver un bureau de poste ou une boîte aux lettres; envoyer des lettres et des colis; acheter des timbres;

	<ul style="list-style-type: none"> ♦ transférer de l'argent; ♦ éventuellement utiliser la poste restante.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Télégraphe, télécopieur 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ envoyer un télégramme; ♦ s'informer du prix et de la date d'arrivée; ♦ adresser un fax.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Téléphone (avec ou sans répondeur) 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique; ♦ se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur); ♦ demander et renseigner un numéro de téléphone; ♦ prendre contact avec son interlocuteur et se présenter; ♦ utiliser les services spécialisés.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Banque, bureau de change 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ déposer ou encaisser de l'argent, etc.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Police, gendarmerie 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ demander où se trouve le bureau de police ou de gendarmerie; ♦ appeler la police ou la gendarmerie; ♦ faire une déposition; ♦ payer une amende.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Secours 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ appeler à l'aide, porter secours; ♦ contacter et utiliser les services de secours.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Prévoyance routière et réparations 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident; ♦ expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Garages, stations d'essence 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ chercher une pompe à essence; ♦ faire le plein, faire l'entretien d'un véhicule, etc.
3. <i>Santé et hygiène</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Parties du corps 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Etat de santé et besoins physiques 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire son état de santé; ♦ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ demander à se laver, se raser, etc.; ♦ se faire couper les cheveux; ♦ se procurer des articles de toilette.

<ul style="list-style-type: none"> ♦ Maladies, accidents 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on doit prendre des médicaments; ♦ poser à autrui des questions sur les mêmes sujets; ♦ signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Infrastructures médicales 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire); ♦ s'y présenter; ♦ expliquer clairement ce qui ne va pas; <p>rendre visite à un malade, etc.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Assurances 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme; ♦ compléter une déclaration.

4. *Perception sensorielle et activité corporelle*

<ul style="list-style-type: none"> ♦ Position du corps et mouvements 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.); ♦ poser à autrui des questions sur ces sujets.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Organisation spatio-temporelle 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ se situer dans l'espace et dans le temps ; ♦ localiser des objets dans l'espace.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Perception sensorielle 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire et demander ce que l'on sent, voit, etc.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Actes et gestes 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.).

5. *Travail et profession*

<ul style="list-style-type: none"> ♦ Profession, fonction 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce; ♦ la décrire et la commenter.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Lieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ s'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues; ♦ dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, etc.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rémunérations 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ dire et demander combien on gagne.
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Formation professionnelle et carrière 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ donner des informations et des explications à propos de la formation

reçue, désirée et exigée, des perspectives d'avenir, du problème du chômage, du désir de postuler un autre emploi, etc.

6. Relations personnelles, contacts avec autrui

♦ Nature des relations personnelles	♦ fournir ou obtenir des informations sur des personnes connues ou des relations; ♦ exprimer ses sympathies, ses antipathies.
♦ Invitations, rendez-vous	♦ fixer un rendez-vous à quelqu'un; ♦ inviter ou rendre visite; ♦ proposer, accepter ou refuser une invitation.
♦ Correspondance	♦ dire ou demander avec qui on correspond; ♦ inviter quelqu'un à écrire; ♦ demander de quoi écrire; ♦ écrire de courtes lettres personnelles ou des cartes postales.
♦ Associations, groupes	♦ dire si on est membre d'une association et la citer; ♦ en décrire les activités; ♦ interroger autrui à ce propos.

7. Etc...

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir de situations de communication interactive, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes:

- la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- La **maîtrise** de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition

- ♦ comprendre des messages oraux de la vie courante, ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, **même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de reformuler des phrases ou des parties de phrases dont le sens lui a échappé ;**

en compréhension à la lecture

- ♦ comprendre des messages écrits de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, **en recourant, le cas échéant, au dictionnaire ;**

en expression orale

- ◆ produire un message oral de manière spontanée, dans le cadre de situations de la vie courante et utiliser, en situation et de manière spontanée, des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré, **même s'il commet encore de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles ;**

en expression écrite

- ◆ rédiger un message structuré relatif à des situations familières de la vie courante et rédiger de brefs messages propres au domaine professionnel considéré, **même s'il commet encore de nombreuses erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.**

Pour la détermination du degré de maîtrise il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la compréhension,
- ◆ la variété du lexique utilisé,
- ◆ la correction morphosyntaxique,
- ◆ le débit, le rythme de l'expression.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 4**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73 XX 94 U32 D1

DOMAINE DE FORMATION : 706

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 26 juin 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE - UE4

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITÉS DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de développer son sens social ;
- ◆ de s'initier à d'autres modes de pensée et à d'autres cultures ;
- ◆ d'acquérir un outil de communication et d'information culturelle ;
- ◆ de disposer d'un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la maîtrise de compétences stratégiques (de reformulation, de réparation, d'évitement, ...) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques encore présentes.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

A partir de situations de communication interactive, exercer les compétences suivantes :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;

- ◆ la maîtrise de stratégies langagières (de réparation, d'évitement, ...) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition,

- ◆ comprendre des messages oraux de la vie courante, ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de reformuler des phrases ou des parties de phrases dont le sens lui a échappé.

en compréhension à la lecture,

- ◆ comprendre des messages écrits de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, en recourant, le cas échéant, au dictionnaire.

en expression orale,

- ◆ produire un message oral de manière spontanée, dans le cadre de situations de la vie courante et utiliser, en situation et de manière spontanée, des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré, même s'il commet encore certaines erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles.

en expression écrite,

- ◆ rédiger un message structuré relatif à des situations familières de la vie courante et rédiger de brefs messages propres au domaine professionnel considéré, même s'il commet encore certaines erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UE **73XX93U32D1** « **Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur-UE 3** » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court et de promotion sociale.

Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant au niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur-UE4	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie:		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques) et par un travail d'autodidacte en recourant, notamment, au mode de formation en ligne, l'étudiant sera capable :

- ◆ de participer de manière interactive à des échanges en disposant du vocabulaire suffisant, même s'il marque quelques hésitations et utilise quelques périphrases sur des sujets familiers personnels et professionnels ;
- ◆ d'utiliser à l'écrit et à l'oral de façon assez exacte un répertoire de structures courantes dans des situations prévisibles ;
- ◆ de discourir de manière compréhensible, même si les pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour se corriger sont fréquentes, particulièrement dans les séquences plus longues ;

- ◆ d'engager, de soutenir et de clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ;
- ◆ de répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ;
- ◆ de relier une série d'éléments courts, simples et distincts en une suite linéaire de points qui s'enchaînent.

En particulier, pour ce qui concerne chacune des quatre compétences langagières, l'étudiant doit être capable :

en compréhension à l'audition,

- ◆ de prendre des messages suite à des demandes de renseignements ;
- ◆ d'identifier les informations essentielles contenues dans une discussion assez longue qui le concerne ou concerne son travail, à condition que la diction soit claire et la langue standard ;
- ◆ de comprendre des messages oraux de la vie courante (dialogues, émissions d'actualité, ...), ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, émissions informatives, ...) liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...), notamment dans des contextes réels (bruit de fond, accents, changements de rythme et de débit, ...).

en compréhension à la lecture,

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante (articles de journaux, courrier professionnel, ...), ainsi que des messages authentiques variés, utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, lettres, extraits de catalogues, de modes d'emploi, schémas, plans, ...), liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...)

en expression orale,

- ◆ de donner ou solliciter des avis et des opinions dans une situation professionnelle qui lui est familière ;
- ◆ d'apporter l'information concrète exigée dans un entretien ou une consultation avec une précision limitée ;
- ◆ d'expliciter en quoi quelque chose pose problème ;
- ◆ de donner son opinion sur un article, un exposé, un entretien, un documentaire en relation avec le domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...)
- ◆ de décrire comment faire quelque chose et donner des instructions détaillées.

en expression écrite,

- ◆ de rédiger un message structuré relatif à des situations familières de la vie courante ;
- ◆ de rédiger de courtes notes, annotations, légendes en utilisant des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...)
- ◆ de recourir de manière appropriée à des stratégies de réparation et d'évitement.

Champs thématiques et comportements langagiers

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous (thèmes généraux et spécifiques).

Ces listes ne décrivent pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession des thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

Il importe toutefois de déterminer en termes de comportements langagiers oral et écrit ce dont l'étudiant doit être capable en rapport avec chacun de ces thèmes. Il est entendu que les thèmes abordés le seront de manière récurrente en relation avec le niveau linguistique visé au travers des objectifs spécifiques des unités de formation successives.

1. THEMES GENERAUX	
<i>1. Données personnelles</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ énoncer clairement ses nom, prénom, adresse, numéro de téléphone,... ◆ épeler le cas échéant ◆ utiliser les données personnelles pour compléter les rubriques correspondantes de documents officiels
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Centres d'intérêt et hobbies 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ parler de ses centres d'intérêt, de ses hobbies et de ses préférences
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Aspect physique 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ décrire en termes simples l'aspect physique et le caractère de quelqu'un
<i>2. Services</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique,...) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ compléter un formulaire ◆ demander/fournir des renseignements d'ordre général ◆ répondre à une demande simple de renseignements ◆ confirmer une réservation
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Banque et assurances 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ s'informer et fournir des renseignements sur les modes de paiement, le change, les conditions d'assurances
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Secours (ambulance, police, pompiers) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ appeler/demander d'appeler les secours ◆ énoncer l'incident dont on est victime ou témoin (vol, incendie, accident)
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Information routière, pannes, services 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ appeler/ demander d'appeler un service de dépannage ◆ consulter les informations routières ◆ solliciter un service (parking, essence, ...)
<i>3. Nourriture et boissons</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ s'informer au sujet des aliments et des boissons ◆ exprimer ses goûts ◆ passer commande ◆ exprimer sa satisfaction ou son insatisfaction ◆ signaler une erreur ◆ demander l'addition
<i>4. Santé et hygiène</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Etat de santé, hygiène, besoins physiques, maladies, accidents 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ décrire son état de santé
<i>5. Perception et activité sensorimotrice</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organisation spatio-temporelle 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ dire dans quelle position on se trouve ◆ se situer dans l'espace et dans le temps ◆ localiser des objets dans l'espace

♦ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	♦ décrire brièvement ce que l'on perçoit
♦ Actes et gestes	♦ répondre à des instructions relatives au maniement des objets
<i>6. Relations personnelles, contacts avec autrui</i>	
♦ Nature des relations personnelles	♦ fournir ou demander des informations sur des personnes connues ou des relations ♦ exprimer de manière simple ses sympathies, ses antipathies
♦ Invitations, rendez-vous	♦ fixer un rendez-vous à quelqu'un ♦ inviter ou rendre visite ♦ proposer, accepter ou refuser une invitation
<i>7. Travail et profession, vie en entreprise</i>	
♦ Profession, fonction, rémunération	♦ décrire succinctement un métier, une profession, une fonction
♦ Lieu de travail	♦ décrire succinctement l'environnement de travail
♦ Contacts téléphoniques	♦ fixer ou refuser un rendez-vous ♦ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ♦ demander de répéter, de clarifier
♦ Activité de la société	♦ fournir les informations générales sur un produit, un service ♦ présenter succinctement le département dans lequel on travaille
♦ Organisation du travail, sécurité	♦ donner et comprendre des consignes de sécurité ♦ transmettre et annuler une commande ♦ établir un planning de travail

	2. THEMES GENERAUX
	I. Domaine tourisme, loisirs et relations publiques
1. Accueil et prise en charge du client	♦ saluer, accueillir, faire patienter le client ♦ obtenir des informations sur les prix, les modes de paiement ♦ proposer son aide au client ♦ demander, proposer des activités
2. Hébergement	♦ citer les différentes formules d'hébergement ♦ s'informer sur les différentes parties du lieu d'hébergement, son mobilier, les commodités, les équipements et services proposés
3. Voyage et circulation	♦ demander des informations au sujet des transports ♦ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule et sur le code de la route en

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ vigueur ◆ s'informer au sujet de l'enregistrement et la reprise des bagages ◆ demander des informations sur les documents et les formalités nécessaires
4. Environnement	<ul style="list-style-type: none"> ◆ s'informer : <ul style="list-style-type: none"> ○ sur les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter ○ sur les particularités géographiques et les ressources naturelles ○ sur le climat ◆ extraire les informations utiles d'un bulletin météorologique
5. Sport et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> ◆ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives
6. Culture et civilisation	<ul style="list-style-type: none"> ◆ s'informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, ...) ◆ s'informer sur le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'une région à visiter
7. Organisation de séminaires	<ul style="list-style-type: none"> ◆ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ◆ réserver ◆ accueillir les participants ◆ présenter les lieux et indiquer les commodités

	II. Domaine du marketing
1. Etudes de marchés	<ul style="list-style-type: none"> ◆ expliquer succinctement l'importance des études de marchés pour une entreprise ◆ extraire des informations provenant d'enquêtes, de sondages et de statistiques
2. Produit	<ul style="list-style-type: none"> ◆ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement
3. Prix	<ul style="list-style-type: none"> ◆ citer les éléments qui influencent le prix d'un produit
4. Distribution	<ul style="list-style-type: none"> ◆ citer les différents circuits et méthodes de distribution
5. Communication-marketing	<ul style="list-style-type: none"> ◆ décrire et parler des différentes méthodes de communication : publicité, promotions, relations publiques ◆ parler de la promotion des ventes
6. Force de vente	<ul style="list-style-type: none"> ◆ décrire le profil du vendeur idéal
7. Comportement d'achat	<ul style="list-style-type: none"> ◆ citer des types de comportements d'achat
8. Environnement marketing	<ul style="list-style-type: none"> ◆ citer les facteurs qui ont un impact sur l'entreprise
9. Stratégie marketing	<ul style="list-style-type: none"> ◆ citer les étapes d'une stratégie marketing
10. Marketing international	<ul style="list-style-type: none"> ◆ citer les manières de pénétrer un nouveau marché

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir de situations de communication interactive, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;

- ◆ la maîtrise de stratégies langagières (de reformulation, de réparation, d'évitement, ...) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition,

- ◆ comprendre des messages oraux variés, quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, les loisirs ou utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;
- ◆ comprendre l'essentiel d'émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui l'intéressent à titre personnel ou professionnel, lorsque le locuteur parle de façon posée et distincte.

en compréhension à la lecture,

- ◆ décoder des messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, en développant des stratégies adéquates.

en expression orale,

- ◆ échanger des informations simples dans des situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière simple, même si l'on commet encore quelques erreurs au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ raconter brièvement une histoire ;
- ◆ relater une anecdote.

en expression écrite,

- ◆ rédiger un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui l'intéressent personnellement ou professionnellement ;
- ◆ rédiger une note personnelle ou professionnelle relative à des situations courantes.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la compréhension,
- ◆ la variété du lexique utilisé,
- ◆ la correction morphosyntaxique,
- ◆ le débit et le rythme de l'expression,
- ◆ le recours judicieux aux outils mis à sa disposition (dictionnaire, grammaire, ...).

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 5**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

<p>CODE : 73 XX 95 U32 D1 DOMAINE DE FORMATION : 706 DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 26 juin 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR – UE5
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

1. FINALITÉS DE L'UNITE DE FORMATION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'utiliser les bases de la langue étrangère dans des situations courantes de la vie professionnelle ;
- ◆ de s'initier à d'autres modes de pensée et à d'autres cultures ;
- ◆ d'acquérir un outil de communication et d'information culturelle ;
- ◆ de disposer d'un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières (de questionnement spontané, de reformulation, de prise de parole en public) tout en commettant encore plusieurs erreurs qui trahissent son origine linguistique propre.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

A partir de situations de communication interactive, exercer les compétences suivantes :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières (de reformulation, de réparation, d'évitement, ...) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition,

- ◆ comprendre des messages oraux variés, quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, les loisirs ou utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;
- ◆ comprendre l'essentiel d'émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui l'intéressent à titre personnel ou professionnel, lorsque le locuteur parle de façon posée et distincte.

en compréhension à la lecture,

- ◆ décoder des messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, en développant des stratégies adéquates.

en expression orale,

- ◆ échanger des informations simples dans des situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière simple, même si l'on commet encore quelques erreurs, au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ raconter brièvement une histoire ;
- ◆ relater une anecdote.

en expression écrite,

- ◆ rédiger un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui l'intéressent personnellement ou professionnellement ;
- ◆ rédiger une note personnelle ou professionnelle relative à des situations courantes.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UE **73XX 94U32** « **Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur- UE 4** » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court et de promotion sociale.

Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant au niveau A2+ du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur-UE5	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie:		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques) et par un travail d'autodidacte en recourant, notamment, au mode de formation en ligne, l'étudiant sera capable :

- ◆ de participer de manière spontanée à des échanges en disposant du vocabulaire suffisant, même si l'on marque encore de rares hésitations et si l'on utilise des périphrases sur des sujets familiers personnels et professionnels ;
- ◆ d'utiliser de manière correcte, à l'écrit et à l'oral, un répertoire de structures courantes dans des situations prévisibles ;
- ◆ de discourir de manière compréhensible, même si des pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour se corriger sont encore présentes, particulièrement dans les séquences plus longues ;
- ◆ d'engager, de soutenir et de clore une conversation simple en tête-à-tête sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou au téléphone ;
- ◆ de répéter une partie de ce que quelqu'un a dit pour confirmer une compréhension mutuelle ;
- ◆ de relier une série d'éléments courts, simples et distincts en une suite linéaire de points qui s'enchaînent.

En particulier, en ce qui concerne les quatre compétences langagières, l'étudiant doit être capable :

en compréhension à l'audition,

- ◆ de prendre des messages suite à des demandes de renseignements ;
- ◆ d'identifier les informations essentielles contenues dans une discussion assez longue qui le concerne ou concerne son travail, à condition que la langue utilisée soit standard ;
- ◆ de comprendre des messages oraux de la vie courante (dialogues, émissions d'actualité, ...) ainsi que des messages plus élaborés et variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, conversations téléphoniques, brefs exposés, ...) liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...), notamment dans des contextes réels variés (bruit de fond, accents, changements de rythme et de débit, ...).

en compréhension à la lecture,

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante (articles de journaux, courrier professionnel, ...) ainsi que des messages authentiques variés, utilisés dans le cadre de situations professionnelles (instructions, lettres, extraits de catalogues, enquêtes, sondages, ...), liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...).

en expression orale,

- ◆ de donner ou solliciter des avis et des opinions dans une situation professionnelle qui lui est familière ;
- ◆ de prendre la parole en public pour une brève communication ;
- ◆ d'apporter l'information concrète exigée dans un entretien ou une consultation de manière relativement spontanée ;
- ◆ de donner son opinion sur un article, un exposé, un entretien, un documentaire en relation avec le domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...);
- ◆ d'échanger quelques informations factuelles sur des questions habituelles dans son domaine professionnel.

en expression écrite,

- ◆ de rédiger un message structuré relatif à des situations familières de la vie courante ;
- ◆ de rédiger une lettre-type sur la base d'un modèle propre au domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...);
- ◆ de recourir de manière appropriée au dictionnaire et à un ouvrage syntaxique.

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous (thèmes généraux et spécifiques).

Ces listes ne décrivent pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession des thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

Il importe toutefois de déterminer en termes de comportements langagiers oral et écrit ce dont l'étudiant doit être capable en rapport avec chacun de ces thèmes. Il est entendu que les thèmes abordés le seront de manière récurrente en relation avec le niveau linguistique visé au travers des objectifs spécifiques des unités de formation successives.

	1. THEMES GENERAUX
1. <i>Données personnelles</i>	
◆ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	◆ fournir oralement et/ou par écrit des renseignements complémentaires sur sa personne ◆ donner et demander des informations à propos d'autrui
◆ Centres d'intérêt et hobbies	◆ décrire ses centres d'intérêt, ses hobbies et ses préférences ◆ expliquer les activités d'une association, d'un club
◆ Aspect physique	◆ décrire l'aspect physique et le caractère de quelqu'un

2. <i>Services</i>	
♦ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique,...)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ demander des informations détaillées et précises ♦ répondre de manière détaillée et précise à une demande de renseignements spécifiques ♦ exprimer son souhait de satisfaire le client ou son regret de ne pouvoir accéder à sa demande
♦ Banque et assurances	<ul style="list-style-type: none"> ♦ expliquer quels sont les modes de paiement, le change, les conditions d'assurances
♦ Secours (ambulance, police, pompiers)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ relater un incident auquel on est confronté ♦ expliquer les conditions dans lesquelles il s'est produit
♦ Information routière, pannes, services	<ul style="list-style-type: none"> ♦ expliquer succinctement le problème auquel on est confronté ♦ consulter les informations routières ♦ solliciter un service
3. <i>Nourriture et boissons</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire ses habitudes alimentaires ♦ donner la composition d'un mets, d'un menu, d'une boisson
4. <i>Santé et hygiène</i>	
♦ Etat de santé, hygiène, besoins physiques, maladies, accidents	<ul style="list-style-type: none"> ♦ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, douleur) ♦ signaler les allergies dont on souffre
5. <i>Perception et activité sensorimotrice</i>	
♦ Organisation spatio-temporelle	<ul style="list-style-type: none"> ♦ s'informer et fournir des renseignements sur la localisation d'un objet, d'un monument, d'un service ♦ situer des événements dans le temps et la durée
♦ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire ce que l'on perçoit
♦ Actes et gestes	<ul style="list-style-type: none"> ♦ donner, en termes simples, des instructions relatives au maniement des objets
6. <i>Relations personnelles, contacts avec autrui</i>	
♦ Nature des relations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> ♦ fournir ou demander des informations sur des personnes connues ou des relations ♦ exprimer de manière simple ses sympathies, ses antipathies
♦ Invitations, rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> ♦ fixer un rendez-vous à quelqu'un ♦ inviter ou rendre visite ♦ proposer, accepter ou refuser une invitation

<i>7. Travail et profession, vie en entreprise</i>	
♦ Profession, fonction, rémunération	♦ décrire un métier, une profession, une fonction ♦ expliquer le choix d'une profession, d'un métier
♦ Lieu de travail	♦ commenter l'environnement de travail
♦ Contacts téléphoniques	♦ prendre des arrangements ♦ laisser un message sur un répondeur vocal en relation avec le domaine professionnel
♦ Activité de la société	♦ décrire un produit, un service ♦ donner des informations générales sur la société à un tiers
♦ Organisation du travail, sécurité	♦ présenter et expliquer un planning de travail ♦ expliquer les consignes de sécurité, les instructions de travail

	2. THEMES SPECIFIQUES
	I. Domaine tourisme, loisirs et relations publiques
1. Accueil et prise en charge du client	♦ demander l'avis du client ♦ renseigner sur les modes de paiement, les prix ♦ fournir les renseignements utiles sur l'organisation du séjour, de l'activité, ... ♦ recueillir des doléances ou des plaintes
2. Hébergement	♦ décrire les différentes formules d'hébergement ♦ répondre aux questions sur les commodités, les équipements et services proposés
3. Voyage et circulation	♦ donner les informations concernant les transports ♦ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ♦ expliquer de manière succincte où et comment se procurer certains documents ♦ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur
4. Environnement	♦ informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles ♦ caractériser le climat d'une région déterminée ♦ donner les informations utiles d'un bulletin météorologique
5. Sport et loisirs	♦ informer sur les principales activités sportives et récréatives
6. Culture et civilisation	♦ informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, ...) ♦ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région à visiter

7. Organisation de séminaires	<ul style="list-style-type: none"> ◆ s'informer sur le matériel à disposition ◆ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ◆ proposer son aide éventuelle aux participants ◆ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire ◆ remercier les participants
-------------------------------	---

II. Domaine du marketing	
1. Etudes de marchés	◆ expliquer les résultats d'une étude de marchés, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques
2. Produit	<ul style="list-style-type: none"> ◆ décrire le public-cible d'un produit donné ◆ expliquer la politique de marque de l'entreprise
3. Prix	◆ expliquer les éléments d'influence sur le prix
4. Distribution	◆ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution
5. Communication - marketing	<ul style="list-style-type: none"> ◆ commenter les différentes méthodes de communication ◆ comparer différentes publicités
6. Force de vente	◆ comparer les profils de vendeurs
7. Comportement d'achat	◆ comparer des comportements d'achat
8. Environnement marketing	◆ expliquer les facteurs qui ont un impact sur l'entreprise
9. Stratégie marketing	◆ expliquer les différentes étapes d'une stratégie marketing
10. Marketing international	◆ expliquer les manières de pénétrer un marché

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir de situations de communication interactive, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes:

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières de questionnement spontané, de reformulation, de prise de parole en public), même si certaines erreurs trahissent son origine linguistique propre.

en compréhension à l'audition,

- ◆ comprendre des messages oraux élaborés et variés, quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail ou utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;

- ◆ comprendre l'essentiel d'exposés en lien avec le domaine concerné ;
- ◆ comprendre des instructions générales (commandes, sécurité, organisation du travail, ...).

en compréhension à la lecture,

- ◆ comprendre des messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogue, extraits de revue spécialisée, comptes-rendus), liées au domaine considéré, en recourant éventuellement au dictionnaire.

en expression orale,

- ◆ échanger des informations simples dans des situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière simple, même si l'on commet encore quelques erreurs au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ participer à un entretien de type professionnel ;
- ◆ prendre la parole en public pour une communication brève et bien préparée.

en expression écrite,

- ◆ rédiger un écrit à l'intention de partenaires commerciaux ;
- ◆ rédiger, en ayant recours au dictionnaire, un compte-rendu d'une réunion professionnelle à laquelle on a assisté.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la compréhension,
- ◆ la variété du lexique utilisé,
- ◆ la correction morphosyntaxique,
- ◆ le débit et le rythme de l'expression,
- ◆ le recours judicieux aux outils mis à sa disposition (dictionnaire, grammaire, ...).

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité de formation.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 6**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

<p>CODE : 73 XX 96 U32 D1 DOMAINE DE FORMATION : 706 DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 26 juin 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR – UE6

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITÉS DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'utiliser les bases de la langue étrangère dans des situations courantes de la vie professionnelle de manière plus naturelle et nuancée ;
- ◆ de percevoir divers faits, comportements, éléments du métalangage et points de repère utiles pour communiquer dans la langue cible ;
- ◆ d'acquérir un outil de communication et d'information culturelle ;
- ◆ de disposer d'un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières relevant d'un bon niveau de base de la langue (questionnements et réponses spontanés, reformulation, capacité d'autonomie dans des situations professionnelles courantes, participation active à des conversations dans le cadre du travail), même si certaines erreurs trahissent encore son origine linguistique propre.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

à partir de situations de communication interactive, **exercer les compétences suivantes :**

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières de questionnement spontané, de reformulation, de prise de parole en public), même si certaines erreurs trahissent son origine linguistique propre.

en compréhension à l'audition

- ◆ comprendre des messages oraux élaborés et variés, quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail ou utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;
- ◆ comprendre l'essentiel d'exposés en lien avec le domaine concerné ;
- ◆ comprendre des instructions générales (commandes, sécurité, organisation du travail, ...).

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre des messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogue, extraits de revue spécialisée, comptes-rendus), liées au domaine considéré, en recourant éventuellement au dictionnaire.

en expression orale

- ◆ échanger des informations simples dans des situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière simple, même si l'on commet encore quelques erreurs au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ participer à un entretien de type professionnel ;
- ◆ prendre la parole en public pour une communication brève et bien préparée.

en expression écrite

- ◆ rédiger un écrit à l'intention de partenaires commerciaux ;
- ◆ rédiger, en ayant recours au dictionnaire, un compte-rendu d'une réunion professionnelle à laquelle on a assisté.

2.2 Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UF **73XX9532D1 « Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur- UE 5»** classée dans l'enseignement supérieur économique de type court et de promotion sociale.

Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur-UE6	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie:		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques) et par un travail d'autodidacte en recourant, notamment, au mode de formation en ligne, l'étudiant sera capable :

- ◆ de participer de manière spontanée à des réunions en disposant du vocabulaire suffisant, même si l'on marque de rares hésitations et si l'on utilise des périphrases sur des sujets familiers personnels et professionnels ;
- ◆ d'utiliser à l'écrit et à l'oral de manière nuancée et adéquate un répertoire de structures courantes dans des situations prévisibles tout en observant un degré élevé de correction;
- ◆ de discourir de manière compréhensible dans une langue standard, même si des pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour se corriger sont encore présentes, particulièrement dans les séquences plus longues ;
- ◆ d'engager, de soutenir et de clore une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel en tête-à-tête ou au téléphone.

En particulier, pour ce qui concerne chacune des quatre compétences langagières, l'étudiant doit être capable:

en compréhension à l'audition,

- ◆ de capter et comprendre des messages oraux authentiques de la vie courante (TV, radio, chat, entretien, réunion, conversation d'affaires) ainsi que des messages variés (exposés, argumentations, instructions) utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine concerné et ceci dans des contextes réels ;
- ◆ d'identifier, en percevant les nuances, les informations essentielles contenues dans une discussion assez longue qui le concerne ou concerne son travail, à condition que la langue utilisée soit la langue standard.

en compréhension à la lecture,

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante (journaux, revues spécialisées, courrier professionnel, ...), ainsi que des messages authentiques variés, utilisés dans le cadre de situations professionnelles (directives, lettres formelles, extraits de catalogues, enquêtes, sondages,...), liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social,...).

en expression orale,

- ◆ de donner ou solliciter des avis et des opinions dans une situation professionnelle qui lui est familière ;
- ◆ de participer à des réunions lors desquelles la langue cible standard est utilisée ;
- ◆ d'argumenter de manière nuancée pour convaincre son interlocuteur ;
- ◆ de donner, de manière nuancée, son opinion personnelle sur un article, un exposé, un entretien, un documentaire en relation avec le domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...).

en expression écrite,

- ◆ de rédiger une lettre, un e-mail, un bref rapport de réunion relatifs à des situations familières de la vie professionnelle tout en utilisant le niveau de langue adéquat ;
- ◆ de rédiger de courtes notes (messages téléphoniques, annotations, mémos) en utilisant des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...) et ceci à l'intention de collègues allophones ;
- ◆ de recourir de manière appropriée au dictionnaire et à un ouvrage syntaxique.

Champs thématiques et comportements langagiers

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous (thèmes généraux et thèmes spécifiques).

Ces listes ne décrivent pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession des thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

Il importe toutefois de déterminer en termes de comportements langagiers oral et écrit ce dont l'étudiant doit être capable en rapport avec chacun de ces thèmes. Il est entendu que les thèmes abordés le seront de manière récurrente en relation avec le niveau linguistique visé au travers des objectifs spécifiques des unités de formation successives.

	1. THEMES GENERAUX
1. <i>Données personnelles</i>	
◆ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	◆ participer à une conversation générale en y parlant de son environnement familial, social et professionnel
◆ Centres d'intérêt et hobbies	◆ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
◆ Aspect physique	◆ donner une description détaillée de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un
2. <i>Services</i>	

♦ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, ...)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ formuler une réclamation ou une plainte ♦ relayer le mécontentement des clients ♦ formuler des félicitations ou des remerciements ♦ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires,...
♦ Banque et assurances	♦ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée
♦ Secours (ambulance, police, pompiers)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ faire une déposition ♦ témoigner des faits advenus
♦ Information routière, pannes, services	<ul style="list-style-type: none"> ♦ donner une description détaillée d'un problème, ♦ donner des instructions
<i>3. Nourriture et boissons</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ♦ conseiller le client dans le choix des mets, des vins, des boissons ♦ préciser des modes de cuisson, de préparation ♦ réagir à des compliments ou à des plaintes ♦ décrire une recette ♦ exprimer une incompatibilité alimentaire
<i>4. Santé et hygiène</i>	
♦ Etat de santé, hygiène, besoins physiques, maladies, accidents	♦ expliquer les implications éventuelles de l'état de santé sur le style de vie
<i>5. Perception et activité sensorimotrice</i>	
♦ Organisation spatio-temporelle	<ul style="list-style-type: none"> ♦ argumenter sur le choix d'un itinéraire ♦ planifier une activité et justifier cette planification
♦ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	♦ décrire avec précision ce que l'on perçoit
♦ Actes et gestes	♦ donner, en termes précis, des instructions relatives au maniement des objets
<i>6. Relations personnelles, contacts avec autrui</i>	
♦ Nature des relations personnelles	♦ justifier de manière précise ses sympathies, antipathies
♦ Invitations, rendez-vous	♦ participer activement à une réunion en relation avec un domaine « familial »
<i>7. Travail et profession, vie en entreprise</i>	
♦ Profession, fonction, rémunération	<ul style="list-style-type: none"> ♦ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction ♦ s'enquérir/donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation ◆ préparer un entretien d'embauche
◆ Lieu de travail	◆ expliciter les conditions de travail
◆ Contacts téléphoniques	◆ prendre part à une conversation sur des sujets d'ordre professionnel
◆ Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> ◆ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ◆ expliciter l'organigramme de la société
◆ Organisation du travail, sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ◆ discuter d'un planning de travail ◆ consulter et commenter une réglementation, des directives,...

	2. THEMES SPECIFIQUES
	I. Domaine tourisme, loisirs et relations publiques
1. Accueil et prise en charge du client	<ul style="list-style-type: none"> ◆ réagir positivement à des plaintes, proposer une solution ◆ expliquer le fonctionnement de certains appareils ou éléments de mobilier ◆ donner au client les conseils les plus appropriés ◆ argumenter en vue de vendre un produit ou un service
2. Hébergement	◆ détailler les différentes formules d'hébergement en citant leurs avantages et leurs inconvénients
3. Voyage et circulation	<ul style="list-style-type: none"> ◆ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ◆ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, ...
4. Environnement	<ul style="list-style-type: none"> ◆ conseiller ou déconseiller une activité en fonction de la météo ◆ argumenter le choix d'une destination
5. Sport et loisirs	◆ expliquer les différentes modalités et conditions d'accès aux activités sportives et récréatives
6. Culture et civilisation	<ul style="list-style-type: none"> ◆ informer sur le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'une région que l'on souhaite visiter ◆ vanter les attraits d'un site, d'une région ◆ promouvoir la visite de tel ou tel patrimoine
7. Organisation de séminaires	<ul style="list-style-type: none"> ◆ comparer différentes offres ◆ rédiger un programme d'activités et planifier l'organisation de la journée ◆ recueillir les impressions, en ce compris, les doléances, en fin de journée ou de séminaire ◆ réagir de manière adéquate à une plainte

	II. Domaine du marketing
1. Etudes de marchés	♦ participer à l'élaboration d'études (rédiger des questionnaires, interroger un public-cible,...)
2. Produit	♦ participer à des discussions concernant le produit
3. Prix	♦ participer à une discussion sur les coûts, les capacités de production et la demande
4. Distribution	♦ argumenter à propos des critères de choix d'un canal de distribution ♦ expliquer les changements et les nouveautés dans la distribution
5. Communication – marketing	♦ participer à la création d'un message publicitaire
6. Force de vente	♦ définir les critères de sélection du candidat idéal pour un poste
7. Comportement d'achat	♦ décrire les éléments essentiels de la législation relative à la protection du consommateur
8. Environnement marketing	♦ comparer les facteurs qui ont un impact sur l'entreprise
9. Stratégie marketing	♦ argumenter à propos du choix des objectifs, des moyens et du plan marketing mis en œuvre
10. Marketing international	♦ discuter des possibilités et des difficultés pour une entreprise de pénétrer un marché

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir de situations de communication interactive, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes:

- ♦ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite nuancée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;
- ♦ l'utilisation aisée de la langue cible lors d'échanges avec des collègues ou partenaires commerciaux.

en compréhension à l'audition,

- ♦ comprendre des messages oraux complexes et variés, quand un langage clair et standard est utilisé et que l'objet de la conversation est un sujet familier concernant le travail ou utilisé dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;
- ♦ comprendre l'essentiel d'exposés, de conférences en lien avec le domaine concerné ;
- ♦ comprendre des directives précises (règlement de travail, consignes de sécurité, organisation du travail, ...).

en compréhension à la lecture,

- ♦ comprendre l'essentiel de messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogue, extraits de revue spécialisée, publicité, rapport d'activités), liées au domaine considéré, en recourant occasionnellement au dictionnaire.

en expression orale,

- ◆ participer à des réunions et échanger des informations nuancées dans le cadre de situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière spontanée, même si l'on commet encore quelques erreurs, au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ participer à un entretien de type professionnel ;
- ◆ prendre la parole en public pour un exposé portant sur sa spécialité et avec l'aide d'un support écrit reprenant les points principaux ou les mots-clés.

en expression écrite,

- ◆ rédiger une note détaillée à l'intention de partenaires commerciaux ;
- ◆ rédiger une lettre officielle (de réclamation, d'offre de services, de promotion d'un produit).

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la compréhension,
- ◆ la variété du lexique utilisé,
- ◆ la correction morphosyntaxique,
- ◆ la spontanéité des interventions,
- ◆ le débit et le rythme de l'expression,
- ◆ le recours judicieux aux outils mis à sa disposition (dictionnaire, grammaire, ...).

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE
UNITE D'ENSEIGNEMENT
GESTION ET COMMERCIALISATION DES SERVICES
TOURISTIQUES -
NIVEAU 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE: 74 31 44 U 32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

GESTION ET COMMERCIALISATION DES SERVICES TOURISTIQUES - NIVEAU 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'aborder des notions essentielles de marketing exploitables dans le secteur du tourisme et des loisirs;
- ◆ de citer les principales conditions d'exploitation et d'expliquer le fonctionnement d'une agence de voyages ;
- ◆ de réaliser les tâches générales de gestion d'une agence de voyages ;
- ◆ de se familiariser avec les systèmes de gestion et de réservation ;
- ◆ de citer les principales conditions d'exploitation et d'expliquer le fonctionnement du secteur réceptif.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ résumer les idées essentielles d'un texte d'intérêt général et les critiquer ;
- ◆ produire un message structuré qui exprime un avis, une prise de position devant un fait, un événement, ... (des documents d'informations pouvant être mis à disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de Périodes
Marketing appliqué au secteur du tourisme et des loisirs	CT	B	24
Entreprises émettrices : agences de voyages	CT	B	48
Entreprises réceptrices	CT	B	24
2. Part d'autonomie		P	24
Total des périodes			120

4. PROGRAMME

4.1. Marketing appliqué au secteur du tourisme et des loisirs

L'étudiant sera capable :

- ◆ de définir les notions essentielles du marketing appliqué au domaine du tourisme et des loisirs ;
- ◆ de définir une étude de marché, ses buts, ses méthodes et son importance dans la stratégie touristique ;
- ◆ de définir la segmentation, le positionnement, le ciblage ;
- ◆ d'analyser les besoins et facteurs influençant le choix de la clientèle ;
- ◆ d'analyser un plan marketing intégrant les spécificités de la clientèle touristique et les particularités du marché ;
- ◆ d'identifier les outils qui permettent de mesurer la satisfaction de la clientèle.

4.2. Entreprises émettrices : agences de voyages

L'étudiant sera capable :

- ◆ de définir les formes juridiques d'une agence de voyages ;
- ◆ d'expliciter les conditions nécessaires à l'exercice de la profession d'agent de voyages (classification, conditions d'établissement, cautionnement, système de franchise,...) ;
- ◆ de définir l'environnement d'une agence, d'identifier et de caractériser les organisations professionnelles (Commission générale du Tourisme CGT, Union professionnelle des Agences de voyage UPAV,...) et les grandes organisations internationales du secteur du tourisme et des loisirs ;
- ◆ d'utiliser le vocabulaire international à bon escient ;
- ◆ d'analyser les principaux statuts et règlements internationaux (visa, santé, monnaie...) ;
- ◆ de distinguer les conditions générales (Tour opérateurs/agences) et les responsabilités des parties ;
- ◆ de décrire l'organisation d'une agence de voyages : organigramme, tâches, équipement, documentation, participation aux événements (séminaires, voyages d'études, salons,...) ;
- ◆ d'effectuer le traitement et l'exécution des dossiers clients : méthodes et procédures (Tour-opérateurs, groupes, individuels, billetterie, réservations, locations, vouchers,...) ;
- ◆ de calculer un prix de vente « client » dans les diverses brochures ;
- ◆ de définir les critères de rentabilité d'une agence de voyages ;
- ◆ d'expliciter les normes ISO en agences de voyages ;
- ◆ de définir la notion de tourisme durable et équitable ;
- ◆ de mener une analyse sur l'évolution des agences et du marché (nouvelles filières de développement, Internet...).

4.3. Entreprises réceptrices

Relativement au tourisme et aux loisirs, l'étudiant sera capable :

- ◆ d'identifier et de caractériser les différents types d'infrastructures touristiques (accueil, hébergement, animations, attractions...);
- ◆ d'utiliser le vocabulaire international à bon escient ;
- ◆ de définir les missions du guide accompagnateur et de cerner les compétences nécessaires à l'exercice de cette fonction ;
- ◆ d'identifier les différentes actions à mener afin de structurer ou d'améliorer l'offre touristique ;
- ◆ d'identifier les principaux éléments et services à mettre en place afin de répondre de manière adéquate à la demande de la clientèle ;
- ◆ de distinguer les rôles respectifs des pouvoirs publics et du secteur privé dans le développement et le fonctionnement de projets touristiques ;
- ◆ d'identifier différents types de subventions ;
- ◆ de décrire la politique tarifaire et les pratiques de commission (en fonction des différents intervenants) ;
- ◆ d'effectuer des opérations de réservation en hôtel, appartement, village de vacances,....

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

L'étudiant sera capable :

- ◆ d'expliciter les étapes et les conditions nécessaires à l'exercice de la profession d'agent de voyages ;
- ◆ d'analyser et justifier l'option marketing choisie par une entreprise de services touristiques.

A partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises émettrices,

- ◆ de gérer un dossier client en respectant les étapes de la gestion et les critères de la demande ;
- ◆ de justifier d'un point de vue commercial les choix opérés.

A partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises réceptrices,

- ◆ de caractériser les infrastructures concernées et les services proposés.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- ◆ la qualité de la démarche utilisée,
- ◆ le degré de rigueur dans le développement et l'argumentation,
- ◆ le niveau de précision et de clarté dans l'emploi du vocabulaire spécifique,
- ◆ l'utilisation adéquate du vocabulaire international.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**GESTION ET COMMERCIALISATION DES SERVICES
TOURISTIQUES -
NIVEAU 2**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 74 31 45 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

**GESTION ET COMMERCIALISATION DES SERVICES
TOURISTIQUES
Niveau 2
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'identifier et de caractériser les tour-opérateurs ;
- ◆ d'élaborer un produit spécifique au secteur émetteur.
- ◆ d'assister le client depuis le choix du moyen de transport jusqu'à la réservation ;
- ◆ d'aborder des notions de base en management appliqué au secteur réceptif ;
- ◆ de concevoir la prise en charge d'un groupe depuis le premier contact jusqu'au terme de l'activité demandée.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ expliciter les étapes et les conditions nécessaires à l'exercice de la profession d'agent de voyages ;
- ◆ analyser et justifier l'option marketing choisie par une entreprise de services touristiques.

A partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises émettrices,

- ◆ gérer un dossier client en respectant les étapes de la gestion et les critères de la demande ;
- ◆ justifier d'un point de vue commercial les choix opérés.

A partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises réceptrices,

- ◆ caractériser les infrastructures concernées et les services proposés.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UF **743144U32D1** « Gestion et commercialisation des services touristiques - Niveau 1 » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1. <u>Dénomination des cours</u>	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de Périodes</u>
Entreprises émettrices : tour opérateurs	CT	B	20
Moyens de transport et billetterie	CT	B	20
Entreprises réceptrices	CT	B	24
2. <u>Part d'autonomie</u>		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

A partir d'études de cas, l'étudiant sera capable :

4.1. Entreprises émettrices : tour opérateurs

- ◆ d'identifier, de classer et d'analyser les activités de différents tour-opérateurs (TO) ;
- ◆ de se familiariser avec différents systèmes de gestion (modèles de gestion, de réservation et techniques de call center,...) ;
- ◆ d'expliquer la production de voyages à forfait ;
- ◆ d'analyser les éléments constitutifs d'un voyage à forfait ;
- ◆ d'interpréter des données statistiques relatives au domaine des tour-opérateurs ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution du secteur émetteur.

4.2. Moyens de transport et billetterie

Pour les différents modes de transport,

- ◆ de définir et de caractériser les principales infrastructures et les grands itinéraires ;
- ◆ de comparer différentes compagnies en termes d'offre et de services ;
- ◆ de définir les politiques tarifaires, les conditions d'agrément, et leurs implications pour l'entreprise ;
- ◆ d'analyser différents produits touristiques proposés ;
- ◆ de rechercher des horaires et des tarifs selon la demande du client ;
- ◆ d'opérer le choix adapté aux besoins et à la demande du client ;
- ◆ de réserver et d'émettre des billets dans le respect des règles ;
- ◆ d'analyser le rôle des différentes associations internationales ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution du secteur.

4.3. Entreprises réceptrices

- ◆ d'expliquer différentes méthodes de gestion des capacités (yeld management...) ;
- ◆ d'établir une prévision de remplissage ;
- ◆ de préciser les conditions de réalisation d'un nouveau projet à vocation touristique ou de loisirs ;
- ◆ d'expliquer les spécificités du marketing hôtelier ;

- ◆ d'expliciter les stratégies à mettre en place pour inscrire une entreprise réceptrice dans une dynamique de développement local ;
- ◆ d'analyser les différents aspects pratiques de l'animation et de la gestion dans le domaine de l'organisation d'une entreprise réceptrice ;
- ◆ d'analyser les besoins en servuction (aménagement, signalétique) ;
- ◆ d'interpréter des données statistiques relatives au domaine du tourisme réceptif ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution du secteur réceptif.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

A partir de situations relatives au tourisme et aux loisirs, et de documents incluant des données statistiques fournis par le chargé de cours,

- ◆ d'expliciter les activités d'un tour-opérateur ;
- ◆ d'expliciter une technique d'émission de billets ;
- ◆ de décrire les étapes d'une démarche de réservation ;
- ◆ d'élaborer un projet de voyage à forfait incluant des propositions justifiées sur les modes de transport et d'hébergement ;
- ◆ de repérer, d'identifier et de caractériser sur une zone donnée les grands itinéraires et les principales infrastructures de transports ;
- ◆ de concevoir un projet local de type réceptif en incluant hébergement, animation et équipements et en tenant compte de la gestion des capacités d'hébergement et de la prévision de remplissage.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants:

- ◆ la qualité de la démarche utilisée,
- ◆ le degré de rigueur dans le développement et l'argumentation,
- ◆ le niveau de précision et de clarté dans l'emploi du vocabulaire spécifique,
- ◆ l'utilisation adéquate du vocabulaire international.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert. L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

GESTION APPLIQUEE AU SECTEUR TOURISTIQUE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 74 31 47 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

GESTION APPLIQUEE AU SECTEUR TOURISTIQUE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir les concepts de base de la fiscalité directe ;
- ◆ de mobiliser les connaissances fiscales nécessaires à l'établissement de la déclaration et au calcul de l'impôt des personnes physiques (I.P.P.) dans des cas simples ;
- ◆ d'appliquer les différents barèmes en matière d'I.P.P. et d'impôt des sociétés (I.Soc) ;
- ◆ de mettre en œuvre la réglementation forfaitaire T.V.A. en vigueur dans les entreprises émettrices du tourisme ;
- ◆ d'identifier les buts de la comptabilité analytique d'exploitation.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Face à des situations problèmes relatives aux procédures et aux règles d'une gestion comptable simple, ayant à sa disposition le plan comptable minimum normalisé,

- ◆ assurer la tenue des journaux et des comptes ;
- ◆ mener les principales opérations de fin d'exercice ;
- ◆ élaborer les comptes annuels.

face aux comptes annuels d'une entreprise de taille moyenne,

- ◆ les présenter sous forme restructurée ;
- ◆ calculer les quatre ratios de base (structure, liquidité, solvabilité, rentabilité) et interpréter succinctement les performances de l'entreprise.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement **711202U32D1** « Pratique de comptabilité » de l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Fiscalité directe	CT	B	32
T.V.A. appliquée aux agences de voyage	CT	B	16
Comptabilité analytique	CT	B	16
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

4.1. Fiscalité directe

Face aux différentes situations fiscales usuelles,

- ◆ de s'appropriier les concepts de base et les techniques fondamentales afférents au système fiscal belge ;
- ◆ d'explicitier succinctement le fonctionnement de l'Administration fiscale belge ;
- ◆ d'appliquer les dispositions du Code des Impôts sur le Revenu (C.I.R.) et les procédures fiscales en vigueur, en justifiant la pertinence de ses choix, pour :
 - ◆ déterminer les personnes et les revenus soumis à l'impôt des personnes physiques (I.P.P.) et à l'impôt des sociétés (I.Soc.) ;
 - ◆ établir la déclaration à l'I.P.P. dans des cas simples ;
- ◆ de mettre en œuvre les techniques fiscales pour procéder au calcul de la base imposable dans un cas simple en matière d'I.P.P. ;
- ◆ de comparer la pression fiscale en matière d'I.P.P. et d'I.Soc.

4.2. T.V.A. appliquée aux agences de voyage

Face à des situations problèmes professionnelles rencontrées dans des entreprises émettrices de tourisme, en ayant à sa disposition la documentation ad hoc,

- ◆ d'appliquer la législation en vigueur ;
- ◆ d'identifier et de caractériser les personnes et les opérations assujetties au régime des bases forfaitaires ;
- ◆ de calculer les taxes dues et déductibles :
 - ◆ en matière de transport,
 - ◆ en matière de forfait,
 - ◆ en matière de commission.

4.3. Comptabilité analytique

Face à des situations relatives aux procédés, aux procédures et aux règles d'une gestion de comptabilité analytique d'exploitation d'une entreprise émettrice ou réceptrice de tourisme ,

- ◆ de caractériser la comptabilité générale et la comptabilité analytique d'exploitation, et d'en déterminer l'interaction ;
- ◆ d'acquérir les techniques et méthodes d'analyse de la comptabilité analytique d'exploitation à mettre en œuvre pour :
 - ◆ classer les charges selon leur type : directes, indirectes, fixes, variables ;
 - ◆ analyser un prix de revient dans ses composantes traditionnelles ;
 - ◆ appliquer une marge et établir un prix de vente ;
 - ◆ déterminer le seuil de rentabilité d'un projet tout en portant un regard critique sur la structure des coûts de l'entreprise.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

à partir d'une situation simple relative au tourisme et aux loisirs, fournie par le chargé de cours,

- ◆ d'établir la déclaration à l'I.P.P. ;
- ◆ de procéder au calcul de la base imposable ;
- ◆ de comparer la pression fiscale en matière d'I.P.P. et d'I.Soc. ;
- ◆ d'établir un prix de vente ;

à partir d'un projet donné,

- ◆ d'en déterminer le seuil de rentabilité en tenant compte des facteurs contextuels.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de pertinence des procédures appliquées ;
- ◆ la capacité d'analyse ;
- ◆ le degré de logique dans l'enchaînement des opérations ;
- ◆ le niveau de précision dans l'emploi du langage comptable et fiscal.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN
AGENCES :
BACHELIER EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 74 31 41 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN AGENCES : BACHELIER EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de développer une aptitude à s'intégrer dans le milieu professionnel au sein d'une entreprise ou d'un organisme liés au secteur des agences de voyages et des entreprises émettrices ;
- ◆ d'acquérir des savoir-faire et des savoir-faire comportementaux par la réalisation de tâches standards dans le strict respect des règles déontologiques propres à la profession ;
- ◆ de satisfaire aux exigences et réglementations particulières d'accès à la profession.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En stage d'insertion professionnelle,

Lors d'une activité d'insertion socioprofessionnelle,

- ◆ élaborer un rapport synthétique comportant :
 - ◆ une description des tâches réalisées ainsi que de leur contexte institutionnel et relationnel (entreprise ou organisme),
 - ◆ une réflexion critique et argumentée de ce qui a pu être fait.

En gestion et commercialisation des services touristiques,

- ◆ expliciter les étapes et les conditions nécessaires à l'exercice de la profession d'agent de voyages ;
- ◆ analyser et justifier l'option marketing choisie par une entreprise de services touristiques.

A partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises émettrices,

- ◆ gérer un dossier client en respectant les étapes de la gestion et les critères de la demande ;
- ◆ justifier d'un point de vue commercial les choix opérés.

à partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises réceptrices,

- ◆ caractériser les infrastructures concernées et les services proposés.

En langue étrangère,

à partir de situations de communication interactive, exercer les compétences suivantes:

- la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- La **maîtrise** de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition

- ◆ comprendre des messages oraux de la vie courante, ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, **même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de reformuler des phrases ou des parties de phrases dont le sens lui a échappé ;**

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre des messages écrits de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, **en recourant, le cas échéant, au dictionnaire ;**

en expression orale

- ◆ produire un message oral de manière spontanée, dans le cadre de situations de la vie courante et utiliser, en situation et de manière spontanée, des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré, **même s'il commet encore de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles ;**

en expression écrite

- ◆ rédiger un message structuré relatif à des situations familières de la vie courante et rédiger de brefs messages propres au domaine professionnel considéré, **même s'il commet encore de nombreuses erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.**

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite des unités de formation **325304U32D1** «Bachelier : stage d'insertion professionnelle », **743144U32D1** « Bachelier : Gestion et commercialisation des services touristiques – Niveau 1 », **73XX94U32D1** « Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UF 4 » classées dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Etudiant : 120 périodes

3.2. Encadrement du stage :

Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Encadrement du stage d'intégration professionnelle en agences du bachelier en tourisme	CT	I	20
Total des périodes			20

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

au sein d'une agence de voyages, d'un tour-opérateur agréé,

sur le plan des savoir-faire :

- ◆ d'appréhender l'organisation générale de l'entreprise et ses fonctions ;
- ◆ de prendre en charge des tâches d'organisation générale telles que :
 - ◆ réception et classement des documents,
 - ◆ contenu des dossiers et suivi,
 - ◆ traçabilité des documents officiels ;
- ◆ de s'adapter aux outils utilisés ;
- ◆ de sauvegarder les données en respectant le système de classement et l'arborescence des fichiers informatiques ;
- ◆ de traiter les pièces opérationnelles dans le respect des procédures internes ;
- ◆ d'observer et d'analyser les méthodes de travail propres au tourisme d'agence ;
- ◆ *en fonction du type de service, de son organisation et de ses besoins spécifiques*, de développer des savoirs, des savoir-faire et des savoir-faire comportementaux par l'expérimentation, en contribuant à des tâches telles que :
 - ◆ la prise de contact avec l'environnement de l'entreprise,
 - ◆ l'accueil opérationnel des clients, y compris dans une langue étrangère,
 - ◆ la création d'un circuit touristique ou l'analyse d'une fiche produit,
 - ◆ l'utilisation d'un programme spécifique de réservation,
 - ◆ l'élaboration d'un dossier simple d'assurances ;
- ◆ de rédiger un rapport de stage mettant en évidence le résultat de ses acquis.

Sur le plan des savoir-faire comportementaux :

- ◆ dans l'organisation du travail :
 - ◆ de se conformer strictement aux instructions données ;
 - ◆ d'effectuer les démarches nécessaires pour exécuter les tâches confiées ;
- ◆ dans ses relations avec l'entreprise ou l'organisme et ses collaborateurs :
 - ◆ de participer aux activités de manière constructive ;
 - ◆ de manifester un esprit de collaboration impliquant un apport personnel ;
 - ◆ de faire preuve d'ouverture, de disponibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation ;
 - ◆ de se conformer aux règles déontologiques de la profession.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement devra, *en concertation avec le responsable du stagiaire dans l'entreprise ou l'organisme* :

- ◆ clarifier avec l'étudiant, l'entreprise ou l'organisme, les termes du contrat de stage d'intégration professionnelle en fonction des items du programme de l'étudiant ;
- ◆ informer l'étudiant de ses obligations et devoirs découlant du contrat de stage ; superviser les activités de l'étudiant durant le stage et remédier à tout problème grave ;
- ◆ évaluer le rapport de stage de l'étudiant.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

Au travers de la rédaction d'un rapport de stage respectant les règles et usages de la langue française, au sein d'une agence de voyages ou d'un tour-opérateur agréé,

- ◆ de décrire l'entreprise ou l'organisme touristique dans son environnement ;
- ◆ de mettre en relation les exigences formulées et les résultats obtenus ;
- ◆ de mettre en évidence les compétences techniques et méthodologiques spécifiques mobilisées ;
- ◆ de porter un regard réflexif et critique sur son travail.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau d'intégration dans le milieu professionnel,
- ◆ le degré d'autonomie atteint,
- ◆ le degré de précision du vocabulaire technique utilisé.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN
TOURISME RECEPTIF :**

BACHELIER EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

CODE : 74 31 42 U32 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME RECEPTIF : BACHELIER EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, scolaire et culturelle ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de développer une aptitude à s'intégrer dans le milieu professionnel au sein d'une entreprise ou d'un organisme liés au secteur réceptif ;
- ◆ d'acquérir des savoir-faire et des savoir-faire comportementaux par la réalisation de tâches standards dans le strict respect des règles déontologiques propres à la profession ;
- ◆ de satisfaire aux exigences et réglementations particulières d'accès à la profession.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En stage d'insertion professionnelle,

Lors d'une activité d'insertion socioprofessionnelle,

- ◆ élaborer un rapport synthétique comportant :
 - ◆ une description des tâches réalisées ainsi que de leur contexte institutionnel et relationnel (entreprise ou organisme),
 - ◆ une réflexion critique et argumentée de ce qui a pu être fait.

En gestion et commercialisation des services touristiques,

- ◆ expliciter les étapes et les conditions nécessaires à l'exercice de la profession d'agent de voyages ;
- ◆ analyser et justifier l'option marketing choisie par une entreprise de services touristiques.

A partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises émettrices,

- ◆ gérer un dossier client en respectant les étapes de la gestion et les critères de la demande ;
- ◆ justifier d'un point de vue commercial les choix opérés.

à partir d'une situation courante relative au secteur des entreprises réceptrices,

- ◆ caractériser les infrastructures concernées et les services proposés.

En langue étrangère,

à partir de situations de communication interactive, exercer les compétences suivantes:

- la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.
- La **maîtrise** de compétences stratégiques (de réparation, d'évitement, etc.) qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

en compréhension à l'audition

- ◆ comprendre des messages oraux de la vie courante, ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, **même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de reformuler des phrases ou des parties de phrases dont le sens lui a échappé.**

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre des messages écrits de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré, **en recourant, le cas échéant, au dictionnaire.**

en expression orale

- ◆ produire un message oral de manière spontanée, dans le cadre de situations de la vie courante et utiliser, en situation et de manière spontanée, des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré, **même s'il commet encore de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles.**

en expression écrite

- ◆ rédiger un message structuré relatif à des situations familières de la vie courante et rédiger de brefs messages propres au domaine professionnel considéré, **même s'il commet encore de nombreuses erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.**

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite des unités de formation **325304U32D1** «Bachelier : stage d'insertion professionnelle », **743145U32D1** « Gestion et commercialisation des services touristiques – Niveau 2 », **73XX93U32D1** « Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur –UF 3 » classées dans l'enseignement supérieur économique de type court.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Etudiant : 120 périodes

3.2. Encadrement du stage :

Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Encadrement du stage d'intégration professionnelle en tourisme réceptif : bachelier en tourisme	CT	I	20
Total des périodes			20

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

au sein d'une entreprise ou d'un organisme proposant des services touristiques :

sur le plan des savoir-faire :

- ◆ d'appréhender l'organisation générale de l'entreprise et ses fonctions ;
- ◆ de prendre en charge des tâches d'organisation générale telles que :
 - ◆ réception et classement des documents,
 - ◆ contenu des dossiers et suivi,
 - ◆ traçabilité des documents officiels ;
- ◆ de s'adapter aux outils utilisés ;
- ◆ de sauvegarder les données en respectant le système de classement et l'arborescence des fichiers informatiques ;
- ◆ de traiter les pièces opérationnelles dans le respect des procédures internes ;
- ◆ d'observer et d'analyser les méthodes de travail propres au tourisme réceptif ;
- ◆ *en fonction du type de service, de son organisation et de ses besoins spécifiques*, de développer des savoirs, des savoir-faire et des savoir-faire comportementaux par l'expérimentation, en contribuant à des tâches telles que :
 - ◆ la prise de contact avec l'environnement de l'entreprise,
 - ◆ l'accueil opérationnel des clients, y compris dans une langue étrangère,
 - ◆ l'identification des demandes et les réponses adaptées,
 - ◆ l'accompagnement d'un groupe,
 - ◆ l'exploitation des potentialités touristiques locales,
 - ◆ la création d'un circuit touristique ou l'analyse d'une fiche produit,
 - ◆ la recherche de moyens de financement adaptés à une situation donnée,
 - ◆ la mise en place d'un événement ;
- ◆ de rédiger un rapport de stage respectant les règles et usages de la langue française et mettant en évidence le résultat de ses acquis.

sur le plan des savoir- faire comportementaux :

- ◆ dans l'organisation du travail :
 - ◆ de se conformer strictement aux instructions données ;
 - ◆ d'effectuer les démarches nécessaires pour exécuter les tâches confiées ;
- ◆ dans ses relations avec l'entreprise ou l'organisme et ses collaborateurs :
 - ◆ de participer aux activités de manière constructive ;
 - ◆ de manifester un esprit de collaboration impliquant un apport personnel ;
 - ◆ de faire preuve d'ouverture, de disponibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation ;
 - ◆ de se conformer aux règles déontologiques de la profession.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement devra, *en concertation avec le responsable du stagiaire dans l'entreprise ou l'organisme* :

- ◆ clarifier avec l'étudiant, l'entreprise ou l'organisme, les termes du contrat de stage d'intégration professionnelle en fonction des items du programme de l'étudiant ;
- ◆ informer l'étudiant de ses obligations et devoirs découlant du contrat de stage ;
- ◆ superviser les activités de l'étudiant durant le stage et remédier à tout problème grave ;
- ◆ évaluer le rapport de stage de l'étudiant.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

Au travers de la rédaction d'un rapport de stage au sein du secteur réceptif et dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ de décrire l'entreprise ou l'organisme dans son environnement ;
- ◆ de mettre en relation les exigences formulées et les résultats obtenus ;
- ◆ de mettre en évidence les compétences techniques et méthodologiques spécifiques mobilisées ;
- ◆ de porter un regard réflexif et critique sur son travail.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau d'intégration dans le milieu professionnel,
- ◆ le degré d'autonomie atteint,
- ◆ le degré de précision du vocabulaire technique utilisé.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION :
BACHELIER EN TOURISME**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUE ET DE GESTION

<p>CODE : 74 31 40 U32 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : BACHELIER EN TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant d'intégrer les savoirs et les techniques, méthodes, techniques et règles de déontologie des professionnels du tourisme à travers l'élaboration, la défense orale d'un travail de fin d'études dans le respect des consignes établies dans le dossier pédagogique et conformément aux dispositions de l'établissement.

Les guidances collective et individualisée ont comme objectif de mettre l'étudiant dans les conditions optimales de réussite.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

Sans objet.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Etudiant : 160 périodes

Code U
Z

3.2. Encadrement de l'épreuve intégrée

1. <u>Dénomination des cours</u>	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de Périodes</u>
Préparation de l'épreuve intégrée de la section « Bachelier en tourisme »	CT	I	16
Epreuve intégrée de la section : « Bachelier en Tourisme »	CT	I	4
Total des périodes			20

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

Dans le respect des consignes données et des règles déontologiques des professionnels du tourisme,

l'étudiant sera capable :

- ◆ de concevoir un projet en adéquation avec les activités générales du secteur ou avec l'expérience acquise au cours des stages ;
- ◆ d'élaborer un projet qui intègre une démarche analytique et réflexive sur le secteur du tourisme et des loisirs ;
- ◆ de prévoir les différentes étapes du développement et de la gestion du projet ;
- ◆ d'intégrer au moins une langue étrangère dans la présentation de documents, des conclusions du travail de fin d'études ou du résumé de celui-ci ;
- ◆ de préparer judicieusement la défense orale de ce rapport pour mettre en valeur sa maîtrise des concepts, méthodes et techniques propres au domaine et au sujet traité ;
- ◆ de négocier avec le chargé de cours le thème général du projet à mener et de communiquer l'engagement qu'il prend dans le traitement du sujet qu'il a choisi ;
- ◆ d'informer le chargé de cours de l'état d'avancement de ses travaux de recherche et de la rédaction de son travail ;
- ◆ de prendre en compte les remarques émises par le chargé de cours ;
- ◆ d'évaluer avec le chargé de cours, la valeur de son travail pour remédier, s'il y a lieu, aux lacunes tant sur le plan du contenu que des techniques développées.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement :

- ◆ aider à la détermination et à la précision du projet de fin d'études ;
- ◆ communiquer aux étudiants les exigences qualitatives et quantitatives du travail de fin d'études et les critères d'évaluation :
 - ◆ sur le plan de la structuration du document écrit :
 - introduction : explication des objectifs poursuivis, méthodes et techniques développées pour traiter le sujet choisi,
 - développement de la recherche : synthèse analytique de la recherche entreprise,
 - conclusion : évaluation personnelle du travail sur le plan de l'intégration des savoirs, des techniques (cohérence dans l'argumentation, adéquation entre les méthodes et les stratégies développées et les résultats obtenus),
 - annexes : les annexes seront explicites et référencées,

- table des matières : cohérence entre la structuration du travail et la table des matières, respect des critères de lisibilité et de présentation formelle,
- bibliographie signalétique : respect des critères de présentation, des techniques professionnelles ;
- ◆ sur le plan de l'approche qualitative du contenu :
 - choix du thème : définition d'une problématique actuelle liée aux différentes fonctions représentatives des professions juridiques, en toute cohérence avec le profil professionnel repris dans le dossier pédagogique de la section ;
- ◆ assurer le suivi de l'étudiant pour :
 - vérifier l'état d'avancement des travaux, le respect des consignes générales relatives au travail de fin d'études ;
 - favoriser la mise en œuvre de ses capacités d'auto-évaluation ;
 - prodiguer des conseils et motiver dans la recherche de la qualité ;
 - réorienter le travail en cas de besoin ;
 - préparer à la défense orale du travail de fin d'études.

5. CAPITALISATION DES ATTESTATIONS DE REUSSITE DE LA SECTION

La durée de validité des attestations de réussite des unités de formations déterminantes, dans le cadre du processus de capitalisation, ne peut excéder 8 ans.

6. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

dans le respect des consignes données,

- ◆ de mettre en œuvre une recherche cohérente sur un sujet en lien avec le tourisme et loisirs validé par le chargé de cours ;
- ◆ d'en rédiger un rapport circonstancié respectant les règles et usages de la langue française mettant en évidence :
 - la maîtrise et l'utilisation pertinente des concepts, méthodes techniques propres au secteur ;
 - la capacité de réfléchir sur les valeurs éthiques de la profession et les difficultés rencontrées lors des différentes étapes du travail ;
- ◆ de présenter et défendre oralement son rapport en utilisant des techniques de communication adaptées.

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision et la clarté tant dans l'expression orale qu'écrite,
- ◆ la finesse de l'analyse critique,
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

7. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant et/ou un expert. L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

8. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière