

Ministère de la Communauté française  
Administration générale de  
l'Enseignement et de la Recherche  
scientifique.

-----  
Direction générale de l'Enseignement  
non obligatoire et de la Recherche  
scientifique.

-----  
Service de l'enseignement  
de promotion sociale.  
-----

1010 Bruxelles , le 31 Mai 2000  
Boulevard Pachéco, 19, Bte 0  
02 / 210.58.52

Monsieur Jacques LEFERE  
Administrateur délégué  
CPEONS

rue des Minimes 87-89  
1000 BRUXELLES

Ref.: VS / Dossier pédagogique 2927

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1

----- Unité de formation : TOURISME:PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE "IATA/FUAAV"  
(ASSOCIATION DU TRANSPORT AERIEN INTERNATIONAL / FEDERATION  
UNIVERSELLE DES ASSOCIATIONS D'AGENCES DE VOYAGE)  
Classement : ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE DE  
PROMOTION SOCIALE DE TYPE COURT  
Code Référence : 743129U32C1  
Domaine : 708 Economie-SU:tourisme,accueil et loisirs

Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier  
pédagogique relatif à l'unité de formation mentionnée sous rubrique.

Veillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

La Directrice générale adjointe,



Claudine Louis

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME I

DOCUMENT 8 bis

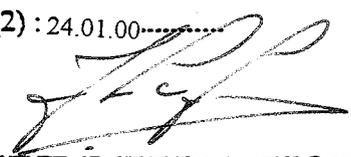
DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

1. La présente demande émane du réseau :

- (1) Communauté française
- (1) Provincial et communal
- (1) Libre confessionnel
- (1) Libre non confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : (2) Jacques LEFERE      Date et signature (2) : 24.01.00.....  
 Administrateur délégué



2. Intitulé de l'unité de formation : (2)

**TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE**  
**« LATA/FUAAV »**

( Association du transport aérien international / Fédération universelle des Associations d'Agences de voyage )

CODE DE L'U.F. (3) <b>743129032 C1</b>	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4) <b>708</b>
--	---

3. Finalités de l'unité de formation :      Reprises en annexe n° 1 de ...1... page(s) (2)

4. Capacités préalables requises :      Reprises en annexe n° 2 de ...1... page(s) (2)

5. Classement de l'unité de formation :

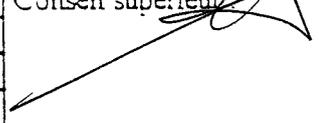
- (1) Enseignement secondaire de :       (1) transition       (1) qualification
- du degré :       (1) inférieur       (1) supérieur
- (1) Enseignement supérieur de type court       (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement	(1)	Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input checked="" type="radio"/>	Economique	<input checked="" type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>
Maritime	<input type="radio"/>	Maritime	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

**28 JAN, 2000**

Signature du Président du Conseil supérieur



6. Caractère occupationnel :  (1) oui       (1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement : Repris en annexe n° 3 de ...1... page(s) (2)

8. Programme du (des) cours : Repris en annexe n° 4 de ...2... page(s) (2)

9. Capacités terminales : Reprises en annexe n° 5 de ...1... page(s) (2)

10. Chargé(s) de cours : Repris en annexe n° 6 de ...1... page(s) (2)

- (1) Cocher la mention utile
- (2) A compléter
- (3) Réserve à l'administration
- (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection



## UNITE DE FORMATION

<b>TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE « IATA/FUAAV »</b>
---

### FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

#### 1.1. FINALITES GENERALES

Conformément à l'article 7, § 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> du décret, l'unité de formation devra :

- 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. FINALITES PARTICULIERES DE L'UNITE DE FORMATION

L'unité de formation vise à permettre à l'étudiant, confronté aux diverses problématiques propres aux professionnels du voyage et plus particulièrement au personnel de comptoir et de billetterie des agences de voyages ;

de **prendre conscience** de la nécessité

- de développer et de mobiliser son sens professionnel ;
- de mettre en œuvre ses compétences techniques afin d'être expert dans son domaine et d'y faire carrière ;
- de développer des compétences pour atteindre un haut degré d'orientation vers les clients ;
- de mobiliser des connaissances significatives pour affronter des situations imprévues et développer son sens des responsabilités ;
- d'améliorer chaque jour la qualité de l'industrie touristique et l'étendue des services proposés, en augmentant son propre degré de compétence et de connaissance.

## ANNEXE 2

## UNITE DE FORMATION

**TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE  
« IATA/FUAAV »**
CAPACITES PREALABLES REQUISES

## 2.1. CAPACITES

A partir d'un exemple choisi, illustrant les différentes dispositions réglementaires auxquelles doivent se soumettre les agences de voyages et les compagnies aériennes, dans le cadre des pratiques commerciales liées à ce secteur,

L'étudiant sera capable :

- de prouver une large connaissance des opérations effectuées par les agences de voyage et les compagnies aériennes ;
- d'exprimer son niveau de familiarisation avec les affaires relatives aux règlements, termes et codes ainsi qu'avec les travaux de routine se rapportant à la vente de voyages internationaux tels que visas, formalités sanitaires et techniques de vente ;
- de justifier d'une bonne connaissance de la géographie mondiale et de l'anglais.

## 2.2. TITRE POUVANT EN TENIR LIEU

Attestation de réussite de l'U.F. Tourisme-Gestion d'une agence de voyage et de l'U.F. Stage du Gradué en Loisirs et Tourisme, code : 74 31 28 U 32 C(1).

## 2.3. CONDITIONS D'ACCES PARTICULIERES

\* être inscrit dans une unité de formation de l'enseignement supérieur de type court liée au secteur touristique

ou

\* faire la preuve d'une expérience professionnelle dans un de ces secteurs d'activités.

**UNITE DE FORMATION****TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE  
« IATA/FUAAV »**RECOMMANDATIONS PARTICULIERES POUR LA CONSTITUTION DES  
GROUPES OU LE REGROUPEMENT

Pas de recommandation particulière.

## ANNEXE 4

## UNITE DE FORMATION

<p style="text-align: center;"><b>TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE</b>  <b>« IATA/FUAAV »</b></p>
--

A partir de l'étude de situations-problèmes illustrant les différentes procédures de gestion administrative et commerciale des agences de voyage et des compagnies aériennes en se constituant une documentation de base des différents types de formulaires en vigueur dans le secteur du tourisme international en tenant compte des finalités particulières de l'unité de formation.

**L'étudiant sera capable :**

*d'*utiliser correctement la terminologie du tourisme à savoir les abréviations courantes, les termes et définitions, les codes et abréviations ATC/IATA;

*d*e maîtriser et d'appliquer les services offerts par l'agent de voyages pour :

- transports aériens ,
- transports maritimes ,
- chemins de fer ,
- autocars ,
- location de voiture ,
- hôtels ,
- le tourisme d'accueil ou tourisme réceptif ,
- voyages organisés (+ utilisation des procédures de réservation) ;

*d*e maîtriser les formalités en matière d'assurances, de documentation et de sécurité;

*d'*optimiser le contact avec le client (service à la clientèle) ;

*d'*utiliser et de mettre en pratique les techniques de vente;

*d*e maîtriser la vente par téléphone ;

*d'*utiliser correctement les codes 3-lettres IATA ;

*d*e préparer des itinéraires aériens ;

*d*e maîtriser la notion de décalages horaires ;

*d*e calculer les temps de vol ;

*d*e maîtriser l'utilisation des guides ABC et OAG ;

*d*e respecter et de différencier les formalités en matière de visas, santé, taxes, réglementations douanières, devises,...

- de distinguer les termes et définitions en matière aérienne, en particulier pour les vols commerciaux;
- de maîtriser et mettre en œuvre les techniques en matière de service à la clientèle (dans le aéroports, au départ, à bord, à l'arrivée ou en transit + traitement spécial).
- de utiliser les règles générales de réservation et de mettre en œuvre les procédures de réservation ;
- de appliquer les définitions et règles en matière de « bagages » (franchise, excédent, marchandises dangereuses, animaux, valeur déclarée . . . ) ;
- de produire des voyages organisés internationaux ;
- de maîtriser les éléments tarifaires et les différents types de tarification : les tarifs I.T, les tarifs publiés, la méthode de calcul des distances, le « add-on », les arrêts volontaires, le tarif construit, l'aller simple, les tarifs « aller-retour », les voyages en différentes classes, les tarifs spéciaux, les tarifs enfants et bébés, les taxes, les modifications de billets, les réglementations monétaires ;
- de émettre des documents de passage (billetterie) : rédaction des cases, bons pour services divers, rédaction du MCO, acceptation-échange-remboursement, le PTA, les cartes de crédit.

## ANNEXE 5

## UNITE DE FORMATION

**TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE  
« IATA/FUAAV »**
FIXATION DES CAPACITES TERMINALES

Face aux diverses problématiques à résoudre pour la construction d'un voyage international en mettant en relation les différentes étapes et les procédures administratives qu'elles impliquent, à partir d'un exemple choisi de commun accord entre l'enseignant et l'étudiant.

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

de présenter oralement et par écrit un rapport circonstancié et argumenté mettant en évidence les compétences et les méthodologies à mettre en œuvre ;

- pour construire un produit de qualité ;
- pour en assurer l'information auprès du public demandeur ;
- pour faire face à des situations imprévues ;
- pour respecter les contraintes spécifiques à chaque technique étudiée ;
- pour conseiller le public par des informations fiables et correctes ;
- pour préparer des arrangements et effectuer des réservations pour des voyages internationaux ;
- pour établir des tarifs appropriés (aller simple, aller-retour, circulaires) et en classes différentes pour des passagers voyageant à plein tarif ou à des tarifs réduits ;
- pour rédiger des documents de passages internationaux avec précision, conformément aux prescriptions de l'IATA.

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

- de la maîtrise des concepts, des procédures, des techniques et des méthodes mises en jeu ,
- de la pertinence des décisions ,
- du niveau de précision et de clarté dans le choix, l'expression et la diffusion des données ,
- du niveau de son sens critique ,
- du sens des responsabilités mis en œuvre ,
- de la prise en compte des différents principes, règlements, codes, etc.

ANNEXE 6

**UNITE DE FORMATION**

**TOURISME : PREPARATION A L'EPREUVE INTERNATIONALE  
« IATA/FUAAV »**

PROFIL DU (DES) CHARGE DE COURS

Un expert

Un expert agréé et reconnu par l'IATA – CH-1215 GENEVE 15 AEROPORT, SUISSE