

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

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**GESTION ET COMMERCIALISATION DE SERVICES EN  
TOURISME EMETTEUR**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**  
**DOMAINE : SCIENCES ÉCONOMIQUES ET DE GESTION**

**CODE: 74 31 54 U32 D1**

**CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 708**  
**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 15 mai 2017,  
sur avis conforme du Conseil général**

# **GESTION ET COMMERCIALISATION DE SERVICES EN TOURISME EMETTEUR**

## **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'expliciter le fonctionnement d'une agence de voyages et d'un tour-opérateur ;
- ◆ de se familiariser avec les systèmes de gestion et de réservation ;
- ◆ d'assister le client dans les différentes étapes de la préparation de son voyage ;
- ◆ d'élaborer un produit spécifique au secteur émetteur.

### **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. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

L'étudiant sera capable :

*à partir d'une situation issue de la vie professionnelle,  
en utilisant la terminologie internationale,  
en utilisant des sources documentaires classiques et digitales,  
dans le respect des règles déontologiques et de l'éthique,  
dans le respect des consignes données,*

- ◆ d'élaborer un projet de voyage à forfait en :
  - identifiant et caractérisant sur la zone donnée les grands itinéraires et les principales infrastructures de transports ;
  - incluant des propositions justifiées sur les modes de transport et d'hébergement ;
  - explicitant les techniques utilisées ;
  - décrivant les étapes de réservation ;
- ◆ de constituer le dossier client dans le respect des règles et des contraintes de la demande ;
- ◆ de porter un regard critique sur la documentation utilisée (classique et digitale).

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

- ◆ le degré de 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.

### 4. PROGRAMME

*A partir de situations issues du milieu professionnel,  
en utilisant la terminologie internationale,  
en utilisant des sources documentaires classiques et digitales,  
dans le respect des règles déontologiques et de l'éthique,  
dans le respect des consignes données,*

l'étudiant sera capable :

#### 4.1. Entreprises émettrices : agences de voyages

- ◆ d'identifier, de classer et d'analyser les activités des agences de voyage ;
- ◆ de caractériser les différentes formes juridiques d'une agence de voyages ;
- ◆ d'expliciter les conditions nécessaires à l'exercice de la profession d'agent de voyages (conditions d'établissement, fond de garantie, système de franchise...);
- ◆ d'identifier et de caractériser l'environnement d'une agence, les organisations professionnelles (Commissariat général au Tourisme CGT, Union professionnelle des Agences de voyage - UPAV ...) et les grandes organisations internationales du secteur du tourisme et des loisirs ;
- ◆ d'appréhender les principaux règlements internationaux (visa, santé, monnaie...);
- ◆ d'expliciter les conditions générales (Tour opérateurs/agences) et les responsabilités des parties ;

- ◆ de décrire l'organisation et le fonctionnement d'une agence de voyages : organigramme, tâches, équipement, documentation, participation aux événements (séminaires, voyages d'études, salons,...) ;
- ◆ de mettre en évidence des principes relatifs au management d'une agence de voyage :
  - ◆ accueil, identification des besoins du client
  - ◆ système(s) de communication
  - ◆ critères de rentabilité
  - ◆ système qualité (normes ISO, ...)
  - ◆ ... ;
- ◆ d'élaborer et de gérer des dossiers clients : méthodes et procédures (Tour-opérateurs, groupes, individuels, billetterie, réservations, locations, vouchers ...), calcul des prix de vente (y compris TVA) ... ;
- ◆ d'appréhender le rôle des agences dans le développement du tourisme durable et équitable ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution des agences et de leur marché.

#### **4.2. Entreprises émettrices : tour-opérateurs**

- ◆ d'identifier, de classer et d'analyser les activités de différents tour-opérateurs ;
- ◆ d'analyser différents systèmes de gestion (modèles de gestion, de réservation et techniques de call center ...) ;
- ◆ de caractériser la production de voyages à forfait et ses éléments constitutifs ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution des tour-opérateurs et de leur marché.

#### **4.3. Transports appliqués au tourisme**

- ◆ de caractériser les principaux modes de transport dans le domaine touristique ;
- ◆ de comparer différents modes de transport et différentes compagnies en termes d'offre et de services ;
- ◆ d'expliciter les politiques tarifaires, les conditions d'agrément et leurs implications pour l'entreprise ;
- ◆ d'opérer des choix adaptés aux besoins et à la demande du client (moyens, organisation, tarifs ...) ;
- ◆ d'appréhender les règles régissant la réservation et l'émission des billets ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution du secteur des transports touristiques.

#### **4.4. Notions de e-tourisme**

- ◆ de caractériser la notion de e-tourisme (proposition/émission de voyages) ;
- ◆ d'analyser le parcours d'achat du client internaute ;
- ◆ d'identifier les principaux produits (site de réservation, comparateur d'offre, niches ...) ;
- ◆ d'analyser des sites de services touristiques en ligne, en portant un regard critique ;

#### **4.5. Atelier de projet de voyage touristique**

- ◆ d'élaborer un projet de voyage à forfait en :
  - identifiant et caractérisant sur la zone donnée les grands itinéraires et les principales infrastructures de transports ;
  - incluant des propositions justifiées sur les modes de transport et d'hébergement ;
  - explicitant les techniques utilisées ;
  - décrivant les étapes de réservation.

## 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.

## 7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de Périodes
Entreprises émettrices : Agences de voyages	CT	B	24
Entreprises émettrices : Tour-opérateurs	CT	B	16
Transports appliqués au tourisme	CT	B	16
E-tourisme	CT	B	8
Atelier de projet de voyage touristique	CT	S	16
<b>7.2. Part d'autonomie</b>		P	20
Total des périodes			<b>100</b>