

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TOURISME RECEPTIF

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

CODE : 74 31 57 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

TOURISME RECEPTIF

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, dans le secteur du tourisme réceptif, à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'analyser les infrastructures et l'offre de services ;
- ◆ d'analyser l'organisation d'entreprises de tourisme réceptif ;
- ◆ d'analyser les éléments de l'accueil.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- ◆ réaliser une étude de cas en
 - analysant le phénomène touristique notamment en différenciant les matières touristiques et la mise en tourisme ;
 - mettant 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'UE "Géographie touristique 1" - code 024131U32D2

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

*à partir d'une situation issue de la vie professionnelle dans le domaine du tourisme réceptif,
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'analyser les infrastructures et l'offre de services ;
- ◆ d'analyser l'organisation d'une entreprise de tourisme réceptif ;
- ◆ d'analyser les éléments de l'accueil proposé.

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.

4. PROGRAMME

*A partir de situations issues de la vie professionnelle dans le domaine du tourisme réceptif,
en utilisant la terminologie internationale,
en utilisant des sources documentaires classiques et digitales,
dans le respect des règles déontologiques et de l'éthique,*

l'étudiant sera capable :

4.1. Infrastructures et offre de services

- ◆ d'expliquer la notion de tourisme réceptif et d'infrastructures touristiques ;
- ◆ de réaliser un inventaire de l'offre de service touristique sur un territoire ;
- ◆ d'analyser succinctement l'évolution du secteur ;
- ◆ d'interpréter des données statistiques ;
- ◆ d'appréhender le fonctionnement et les apports d'un bureau d'information touristique (l'Internet de séjour, les applications mobiles, ...)

4.2. Organisation et management des entreprises réceptrices

- ◆ d'expliquer différentes méthodes de gestion des capacités (yield management...) ;
- ◆ d'établir une prévision de remplissage ;
- ◆ de caractériser les éléments intervenant dans une démarche qualité du tourisme réceptif (labels, certifications ...) ;
- ◆ d'analyser les spécificités du marketing du tourisme réceptif (boutique, merchandising, ...) et, notamment, le marketing hôtelier ;
- ◆ d'expliciter les stratégies à mettre en place pour inscrire une entreprise réceptrice dans une dynamique de développement local (branding / marketing territorial, city branding, ...) ;
- ◆ d'analyser les différents aspects pratiques du management d'une entreprise réceptrice ;

- ◆ d'analyser les besoins en servuction (aménagement, signalétique ...)
- ◆ d'appréhender les conditions de réalisation d'un projet innovant (produit ou infrastructure) à vocation touristique ou de loisirs ;

4.3. Techniques d'accueil

Face à des situations d'accueil issues de la vie professionnelle,

- ◆ d'identifier les principes de base de l'accueil (orientation client/usager) ;
- ◆ d'analyser des éléments essentiels de l'accueil : gestion des files d'attente, des réclamations ... ;
- ◆ de développer et de mettre en œuvre des techniques d'accueil, y compris téléphoniques.

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
Infrastructures et offre de services	CT	B	24
Organisation et management des entreprises réceptrices	CT	B	36
Techniques d'accueil	CT	B	12
7.2. Part d'autonomie		P	18
Total des périodes			90