

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

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN
TOURISME RECEPTIF

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

CODE : 74 31 52 U32 D1

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

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du xxx,
sur avis conforme du Conseil général**

STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME RÉCEPTIF

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. 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 orienté d'insertion professionnelle,

- ◆ corroborer son projet de formation au vu des différentes situations professionnelles en élaborant un rapport synthétique et succinct comportant :
 - ◆ une description des contextes institutionnel et relationnel (entreprise ou organisme) et des différentes tâches rencontrées,
 - ◆ une description des différents environnements dans lesquels s'exerce la profession tout en se situant face à son orientation professionnelle et son projet personnel.

En tourisme réceptif,

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

En langue,

- ◆ la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication standard orale et écrite, utilisée dans des situations diversifiées de la vie en entreprise et de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite des unités d'enseignement suivantes :

- "Bachelier : stage orienté d'insertion professionnelle" – code 209001U31D1
- "Tourisme réceptif" – code 743157U32D1
- "Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 4" - code 73XX94U32D2

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

*dans le respect des règles et usages de la langue française,
au sein d'une entreprise ou d'un organisme proposant des services touristiques réceptifs,
en portant un regard réflexif et critique sur son travail,*

- ◆ de rédiger un rapport de stage en :
 - décrivant l'entreprise ou l'organisme touristique dans son environnement ;
 - mettant en relation les exigences formulées et les résultats obtenus ;
 - mettant en évidence les compétences techniques et méthodologiques spécifiques mobilisées.

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

- ◆ le degré de qualité des comportements professionnels et relationnels adoptés,
- ◆ le niveau d'intégration dans le milieu professionnel,
- ◆ le degré d'autonomie atteint,
- ◆ le degré de précision du vocabulaire technique utilisé.

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 réceptifs,
en respectant les règles et usages de la langue française,
en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession,*

- ◆ 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'initier aux outils utilisés ;
- ◆ 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 participer à des tâches telles que :
 - ◆ l'accueil opérationnel des clients, y compris dans une langue étrangère,
 - ◆ l'animation et médiation de sites touristiques,
 - ◆ la création d'un produit touristique,
 - ◆ l'utilisation d'un programme spécifique de réservation ou de billetterie,
 - ◆ ... ;
- ◆ de rédiger un rapport de stage mettant en évidence ses acquis ;
- ◆ de porter un regard réflexif et critique sur son travail ;
- ◆ 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 :

- ◆ valider le choix de l'étudiant ;
- ◆ déterminer, avec l'étudiant et l'entreprise ou l'organisme, les tâches à effectuer et les conditions d'exercice de ce stage ;
- ◆ superviser les activités de l'étudiant durant le stage et en assurer le suivi ;
- ◆ évaluer le rapport de stage de l'étudiant.

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. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

6.1. Etudiant : 120 périodes

6.2. 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	CT	I	20
Total des périodes			20