

Intitulé de l'UE	E-Tourisme et médias sociaux 3.1
Section(s)	- (2 ECTS) Bachelier en Management du tourisme et des loisirs Cycle 1 Bloc 3

Responsable(s)	Heures	Période
Loïc BORGIES	25	Quad 1

Activités d'apprentissage	Heures	Enseignant(s)
Animation et médiation culturelle III	12.5h	Loïc BORGIES
Ateliers E-Tourisme	12.5h	Pierre CALLENS

Prérequis	Corequis

Répartition des heures
Animation et médiation culturelle III : 3h d'exercices/laboratoires, 3h de séminaires, 6.5h d'autonomie
Ateliers E-Tourisme : 6.5h de travaux, 6h de séminaires

Langue d'enseignement
Animation et médiation culturelle III : Français
Ateliers E-Tourisme : Français

Connaissances et compétences préalables
Les AA précédentes intitulées "Animation et médiation culturelle"
Les AA précédentes liées à la maîtrise des outils informatiques et communicationnels

Objectifs par rapport au référentiel de compétences ARES
Cette UE contribue au développement des compétences suivantes
<ul style="list-style-type: none"> • S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution <ul style="list-style-type: none"> ◦ Travailler, tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise ◦ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité ◦ Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques ◦ Développer une approche responsable, critique et réflexive des pratiques professionnelles ◦ Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente ◦ Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets • Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe <ul style="list-style-type: none"> ◦ Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires ◦ Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes

- Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
- Entretien des relations durables avec son réseau
- Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions
- Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité
 - Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
 - Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
 - Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
 - Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
 - Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication
- Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique
 - Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
 - Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
 - Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
 - Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litige
- S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission
 - Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
 - Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
 - Gérer les priorités, anticiper
 - Coordonner et animer des équipes

Objectifs de développement durable



Éducation de qualité

Objectif 4 Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

- 4.1 D'ici à 2030, faire en sorte que toutes les filles et tous les garçons suivent, sur un pied d'égalité, un cycle complet d'enseignement primaire et secondaire gratuit et de qualité, qui débouche sur un apprentissage véritablement utile.
- 4.3 D'ici à 2030, faire en sorte que les femmes et les hommes aient tous accès dans des conditions d'égalité à un enseignement technique, professionnel ou tertiaire, y compris universitaire, de qualité et d'un coût abordable.
- 4.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat.



Egalité entre les sexes

Objectif 5 Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles

- 5.1 Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles.
- 5.b Renforcer l'utilisation des technologies clés, en particulier l'informatique et les communications, pour promouvoir l'autonomisation des femmes.



Villes et communautés durables

Objectif 11 Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

- 11.4 Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial.



Paix, justice et institutions efficaces

Objectif 16 Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes

- 16.10 Garantir l'accès public à l'information et protéger les libertés fondamentales, conformément à la législation nationale et aux accords internationaux.

Acquis d'apprentissage spécifiques

Développement de compétences en gestion de projet

Développement de compétences en animation de groupe

Développement de compétences en gestion événementielle

Développement de compétences en créativité

Développement de compétences en recherche et traitement de l'information

Contenu de l'AA Animation et médiation culturelle III

Projet "Wapiscap" : création d'une activité de médiation culturelle fondée sur les principes de l'escape game et visant à valoriser le patrimoine culturel de Tournai et de ses environs.

Contenu de l'AA Ateliers E-Tourisme

Valoriser ma destination avec l'image , avec formateur-expert externe: K. Theeuws, community manager Ville de Tournai: 17/10

Construire une présence touristique digitale captivante, avec formateur -expert externe: F. Meyrant, agence de marketing digital "Connexion", le 11/12

Méthodes d'enseignement

Animation et médiation culturelle III : travaux de groupes, approche interactive, approche par situation problème, approche inductive, étude de cas

Ateliers E-Tourisme : approche interactive, approche avec TIC, activités pédagogiques extérieures, étude de cas, utilisation de logiciels, atelier d'une journée se déroulant sur le site de l'E-eCampus

Supports

Animation et médiation culturelle III : copies des présentations, Appropriation d'un local

Ateliers E-Tourisme : copies des présentations, activités sur eCampus

Ressources bibliographiques de l'AA Animation et médiation culturelle III

Bibliographie relative au patrimoine culturel tournaisien disponible à la bibliothèque du département

Évaluations et pondérations

Évaluation	Évaluation avec notes aux AA
Pondérations	Animation et médiation culturelle III : 50% Ateliers E-Tourisme : 50%
Langue(s) d'évaluation	Animation et médiation culturelle III : Français Ateliers E-Tourisme : Français

Méthode d'évaluation de l'AA Animation et médiation culturelle III :

Session de janvier : examen oral 100%

2e session : cet examen est ***non remédiable en seconde session***

Méthode d'évaluation de l'AA Ateliers E-Tourisme :

session de janvier : évaluation continue via activités évaluées lors de ces 2 ateliers + analyse réflexive via le Carnet de Voyage

seconde session: application demandée et analyse réflexive via le Carnet de Voyage

