MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

SECTION

BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

CODE : 74 31 50 S32 D1

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

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

BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITES DE LA SECTION

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 section doit :

- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale 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

Conformément au champ d'activité et aux tâches décrites dans le profil professionnel ci-annexé et approuvé par le Conseil général de l'enseignement de promotion sociale le 28 avril 2016, cette section vise à permettre à l'étudiant de développer :

- **des compétences communes pour répondre d'une manière adéquate à l'évolution socio-économique du secteur tertiaire :**
  - communication,
  - culture générale aux plans économique, social, historique,
  - organisation des entreprises,
  - créativité,
  - utilisation de deux langues étrangères,
  - utilisation de l'outil informatique ;

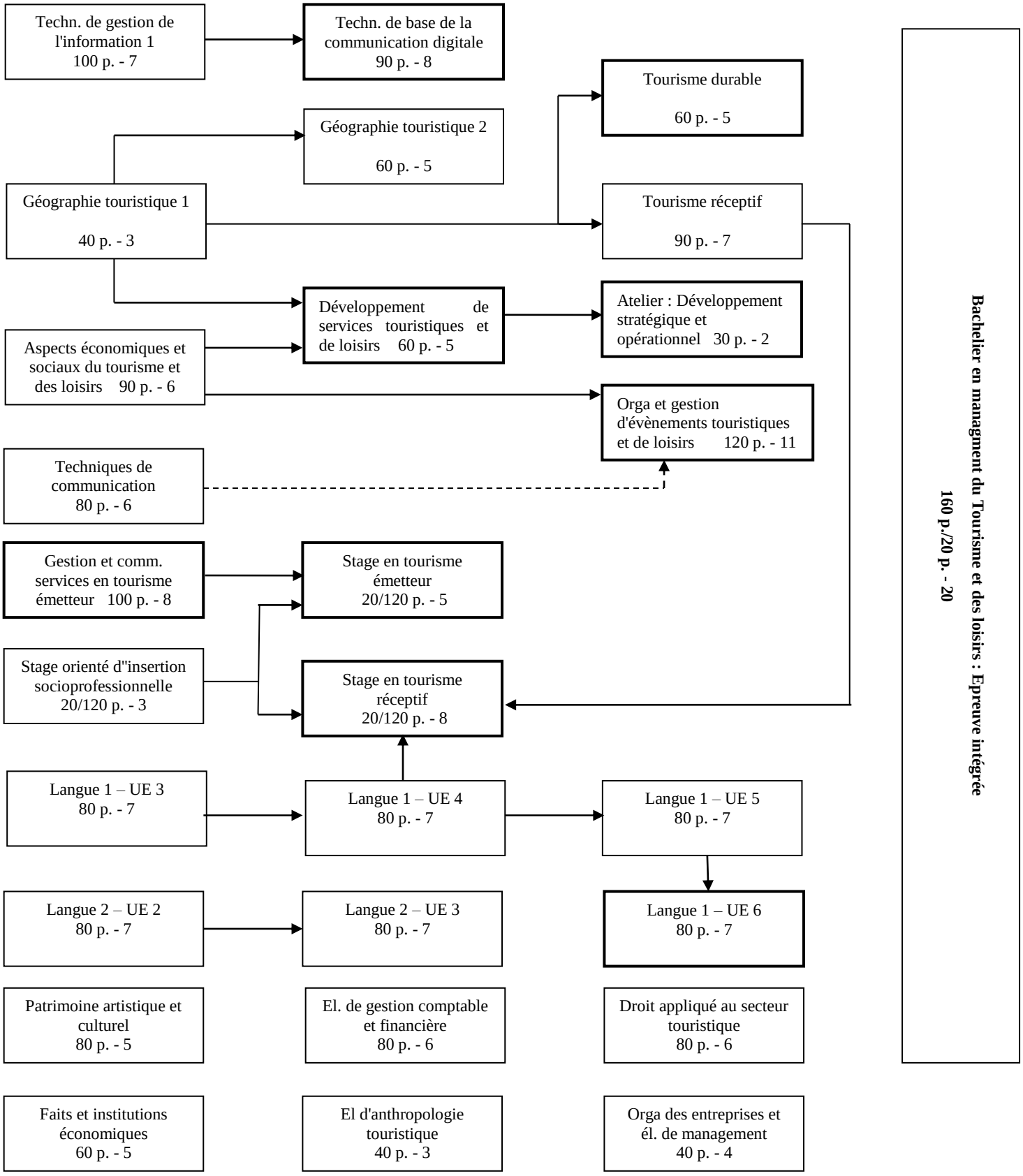
- **des compétences professionnelles pour répondre aux différentes fonctions liées aux métiers du management du tourisme et des loisirs :**
  - assurer, de façon autonome, la tenue, le suivi et l'aboutissement des dossiers qui lui sont confiés : réservations, voyages, hébergements, activités de loisirs, réclamations … ;
  - concevoir et mettre en œuvre des projets, produits et services touristiques et de loisirs dans le respect de l'environnement naturel, culturel et social des zones d'activités concernées ;
  - établir les budgets des projets, produits et services touristiques, planifier les dépenses, en évaluer l'impact et établir le coût des activités mises en œuvre ;
  - identifier les attentes et les besoins des clients et proposer des solutions ;
  - accueillir et accompagner la clientèle en veillant à s'adapter aux publics et aux contraintes locales ;
  - participer activement à la création d'événements qui permettent de dynamiser des territoires touristiques et de pérenniser des activités touristiques et de loisirs ;

2. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION

Diplôme de Bachelier en management du tourisme et des loisirs.[1]

[1]Le masculin est utilisé à titre épicène

3. MODALITES DE CAPITALISATION



4. UNITES D'ENSEIGNEMENT CONSTITUTIVES DE LA SECTION

Intitulés	Classement de l'unité	Codification de l'unité	Domaine de formation	Unités déterminantes	Nombre de périodes	Nombre ECTS
ASPECTS ECONOMIQUES ET SOCIAUX DU TOURISME ET DES LOISIRS	SEG	743153U32D1	708		90	6
GESTION ET COMMERCIALISATION DE SERVICES EN TOURISME EMETTEUR	SEG	743154U32D1	708	x	100	8
ELEMENTS DE GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE	SEG	711201U32D1	702		80	6
TECHNIQUES DE GESTION DE L'INFORMATION – NIVEAU 1	SEG	725102U32D1	702		100	7
TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION DIGITALE	SEG	725104U32D1	702	x	90	8
FAITS ET INSTITUTIONS ECONOMIQUES	SEG	715101U32D1	702		60	5
DEVELOPPEMENT DE SERVICES TOURISTIQUES ET DE LOISIRS	SEG	743155U32D1	708	x	60	5
DROIT APPLIQUE AU SECTEUR TOURISTIQUE	SJ	743159U32D1	708		80	6
ELEMENTS D'ANTHROPOLOGIE DU TOURISME	SEG	743160U32D1	708		40	3
GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 1	SEG	021431U32D2	002		40	3
GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 2	SEG	021432U32D2	002		60	5
ORGANISATION ET GESTION D'EVENEMENTS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS	SEG	743156U32D1	708	x	120	11
PATRIMOINE ARTISTIQUE ET CULTUREL	SEG	040002U32D2	002		80	5
TECHNIQUES DE COMMUNICATION	SEG	743161U32D1	708		80	6
TOURISME RECEPTIF	SEG	743157U32D1	708		90	7
TOURISME DURABLE	SEG	743158U32D1	708	x	60	5
ORGANISATION DES ENTREPRISES ET ELEMENTS DE MANAGEMENT	SEG	718211U32D1	702		40	4
ATELIER : DEVELOPPEMENT STRATEGIQUE ET OPERATIONNEL	SEG	743162U32D1	708	x	30	2

LANGUES

LANGUES (2EME LANGUE) : 1 LANGUE AU CHOIX PARMI :

ANGLAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3	LLT	730293U32D2	706		80	7
ANGLAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 4	LLT	730294U32D2	706		80	7
ANGLAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 5	LLT	730295U32D2	706		80	7
ANGLAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 6	LLT	730296U32D2	706	x	80	7

OU

NEERLANDAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE3	LLT	730193U32D2	706		80	7
NEERLANDAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 4	LLT	730194U32D2	706		80	7
NEERLANDAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEURE UE 5	LLT	730195U32D2	706		80	7
NEERLANDAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEURE UE 6	LLT	730196U32D2	706	x	80	7

OU

ALLEMAND EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3	LLT	730393U32D2	706		80	7
ALLEMAND EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 4	LLT	730394U32D2	706		80	7
ALLEMAND EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 5	LLT	730395U32D2	706		80	7
ALLEMAND EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 6	LLT	730396U32D2	706	x	80	7

ET

LANGUE (3E LANGUE) : 1 LANGUE AU CHOIX PARMI

ANGLAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 2	LLT	730292U32D2	706		80	7
ANGLAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3	LLT	730293U32D2	706		80	7

OU

NEERLANDAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE2	LLT	730192U32D2	706		80	7
NEERLANDAIS EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE3	LLT	730193U32D2	706		80	7

OU

ESPAGNOL EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 2	LLT	730492U32D2	706		80	7
ESPAGNOL EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3	LLT	730493U32D2	706		80	7

OU

ALLEMAND EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 2	LLT	730392U32D2	706		80	7
ALLEMAND EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3	LLT	730393U32D2	706		80	7

OU

ITALIEN EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 2	LLT	730592U32D2	706		80	7
ITALIEN EN SITUATION APPLIQUE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR UE 3	LLT	730593U32D2	706		80	7

STAGES ET EPREUVE INTEGREE

BACHELIER : STAGE ORIENTE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE	SIT	209001U31D1	208		120/40	3
STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME EMETTEUR	SEG	743151U32D1	708	X	120/20	5
STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME RECEPTIF	SEG	743152U32D1	708	X	120/20	8
EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : « BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS »	SEG	743150U32D1	708		160/20	20

TOTAL DE LA SECTION	**PERIODES**	**ECTS**
A) nombre de périodes suivies par l'étudiant	**2300**	180
B) nombre de périodes professeur	**1880**	

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

CONSEIL GENERAL DE L'ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

Profil professionnel

BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

Enseignement supérieur de type court
Domaine : Sciences économiques et de gestion

Approuvé par le Conseil général de l'enseignement de promotion sociale le 28 avril 2016

I. CHAMP D'ACTIVITE

Le bachelier en management du tourisme et des loisirs exerce dans toute structure touristique ou liée aux activités touristiques et de loisirs une fonction de coordination, de conseil, d'encadrement, en relation directe avec sa hiérarchie.

Il conçoit, développe, organise, promeut, gère des projets, des produits et des services touristiques ou de loisirs, coordonne des équipes et des prestataires. Il fait preuve d'une bonne connaissance des publics visés et de leurs pratiques de loisirs, des zones d'activités touristiques et de leurs caractéristiques géographiques et sociales. Il contribue à l'aménagement et à la gestion de sites et d'infrastructures touristiques et de loisirs. Il fait preuve de créativité dans l'élaboration d'activités.

Il appréhende la dimension économique générale du secteur, et entretient des partenariats avec des acteurs du monde économique, culturel et politique. Il gère à son niveau de responsabilité des données comptables, juridiques et commerciales.

Il témoigne d'un sens des relations humaines et de capacités de communication, y compris dans deux autres langues utilisées habituellement dans le domaine du tourisme et des loisirs soit au niveau national soit au niveau international. Familiarisé avec l'outil informatique et les TIC, il s'adapte à l'évolution et aux besoins de son environnement professionnel, et est capable d'opérer des choix raisonnés par rapport à l'introduction de nouvelles technologies.

Dans le respect des prescriptions légales, il intègre à ses activités le code d'éthique du tourisme, les préoccupations et pratiques du tourisme durable et les règles déontologiques des secteurs.

II. TACHES

- ✓ Assurer, de façon autonome, la tenue, le suivi et l'aboutissement des dossiers qui lui sont confiés : réservations, voyages, hébergements, activités de loisirs, réclamations … ;
- ✓ concevoir et mettre en œuvre des projets, produits et services touristiques et de loisirs ;
- ✓ établir les budgets des projets, produits et services touristiques, planifier les dépenses, en évaluer l'impact et établir le coût des activités mises en œuvre ;
- ✓ exploiter les indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs ;
- ✓ identifier les attentes et les besoins des clients et proposer des solutions ;
- ✓ accueillir et accompagner la clientèle en veillant à s'adapter aux publics et aux contraintes locales ;
- ✓ inscrire son action dans le respect de l'environnement naturel, culturel et social des zones d'activités concernées ;
- ✓ utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits ;

- ✓ utiliser l'outil informatique et les technologies de l'information et de la communication, tant au niveau de la prospection, de la correspondance que du suivi des dossiers ;
- ✓ concevoir, produire et présenter les documents, les informations, les actions d'information et de promotion sur les supports idoines ;
- ✓ s'insérer dans un travail de partenariat avec d'autres opérateurs ou acteurs du secteur touristique public, privé marchand ou associatif ;
- ✓ participer activement à la création d'événements qui permettent de dynamiser des territoires touristiques et de pérenniser des activités touristiques et de loisirs ;
- ✓ coordonner et animer une équipe ;
- ✓ développer une approche critique et réflexive des pratiques professionnelles ;
- ✓ développer et actualiser les connaissances nécessaires à l'exercice de sa profession.

III. DEBOUCHES

- ✓ Structure d'hébergement,
- ✓ site touristique, station touristique, parc de loisirs, musée … ,
- ✓ agence de voyages, tour-opérateur,
- ✓ maison de tourisme, service d'information de tourisme et loisirs,
- ✓ transport touristique (ferroviaire, routier, aérien, maritime, fluvial …),
- ✓ organisme public ou privé dont des activités sont liées aux secteurs du tourisme et des loisirs,
- ✓ secteur MICE.

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
74 31 50 S32 D1		Bachelier en management du tourisme et des loisirs	74 31 40 S32 D2		Bachelier en tourisme
74 31 53 U32 D1	708	Aspects économiques et sociaux du tourisme et des loisirs	74 31 43 U32 D1	708	Aspects humains, sociaux et culturels du secteur tourisme et loisirs
74 31 54 U32 D1	708	Gestion et commercialisation de services en tourisme émetteur	74 31 44 U32 D1	708	Gestion et commercialisation des services touristiques – niveau 1
71 12 01 U32 D1	702	Eléments de gestion comptable et financière	71 12 02 U32 D1	702	Pratique de comptabilité
72 51 02 U32 D1	702	Techniques de gestion de l'information – niveau 1	72 51 01 U32 D1	702	Eléments de bureautique
72 51 04 U32 D1	702	Techniques de base de la communication digitale	74 31 01 U32 D1	708	Communication appliquée au tourisme – niveau 1

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
71 51 01 U32 D1	**702**	**Faits et institutions économiques**	**71 51 01 U32 D1**	**702**	**Faits et institutions économiques**
74 31 55 U32 D1	708	Développement de services touristiques et de loisirs	74 31 45 U32 D1	708	Gestion et commercialisation des services touristiques – niveau 2
74 31 59 U32 D1	708	Droit appliqué au secteur touristique	71 30 07 U32 D1	703	Législation appliquée au tourisme et aux loisirs
74 31 60 U32 D1	708	Eléments d'anthropologie du tourisme	04 00 01 U32 D1	002	Tourisme et anthropologie
02 14 31 U32 D2	002	Géographie touristique 1	02 14 31 U32 D1	002	Géographie touristique 1
02 14 32 U32 D2	002	Géographie touristique 2	02 14 32 U32 D1	002	Géographie touristique 2
74 31 56 U32 D1	708	Organisation et gestion d'évènements touristiques et de loisirs	74 31 48 U32 D1	708	Organisation et animation d'activités de loisirs et de tourisme

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
04 00 02 U32 D2	002	Patrimoine artistique et culturel	04 00 02 U32 D1	002	Patrimoine artistique et culturel
74 31 61 U32 D1	708	Techniques de communication	74 31 02 U32 D1	708	Communication appliquée au tourisme – niveau 2
74 31 57 U32 D1	708	Tourisme réceptif			NEANT
74 31 58 U32 D1	708	Tourisme durable	74 31 49 U32 D1	708	Tourisme et aménagement du territoire
71 82 11 U32 D1	**702**	**Organisation des entreprises et éléments de mangement**	**71 82 11 U32 D1**	**702**	**Organisation des entreprises et éléments de mangement**
74 31 62 U32 D1	708	Atelier : développement stratégique et opérationnel			NEANT
73 01 92 U32 D2	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 01 92 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
73 01 93 U32 D2	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 01 93 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
73 01 94 U32 D2	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4	73 01 94 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4
73 01 95 U32 D2	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5	73 01 95 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5
73 01 96 U32 D2	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6	73 01 96 U32 D1	706	Néerlandais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6
73 02 92 U32 D2	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 02 92 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 02 93 U32 D2	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 02 93 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
73 02 94 U32 D2	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4	73 02 94 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4
73 02 95 U32 D2	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5	73 02 95 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5
73 02 96 U32 D2	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6	73 02 96 U32 D1	706	Anglais en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6
73 03 92 U32 D2	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 03 92 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 03 93 U32 D2	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 03 93 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
73 03 94 U32 D2	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4	73 03 94 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE4

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
73 03 95 U32 D2	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5	73 03 95 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE5
73 03 96 U32 D2	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6	73 03 96 U32 D1	706	Allemand en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE6
73 04 92 U32 D2	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 04 92 U32 D1	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 04 93 U32 D2	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 04 93 U32 D1	706	Espagnol en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3
73 05 92 U32 D2	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2	73 05 92 U32 D1	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE2
73 05 93 U32 D2	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3	73 05 93 U32 D1	706	Italien en situation appliqué à l'enseignement supérieur – UE3

TABLEAU DE CONCORDANCE RELATIF A LA SECTION

Date de dépôt :
Date d'approbation : **15/05/2017**

« Bachelier en management du tourisme et des loisirs »

Date d'application : **01/01/2019**
Date limite de certification : **01/01/2022**

Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine de formation et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire	Code régime 1 définitif/provisoire	Code domaine et/ou Code domaine études supérieures	Intitulé régime 1 définitif / provisoire
20 90 01 U31 D1	208	Bachelier : stage orienté d'insertion socioprofessionnelle	32 53 04 U31 D1	303	Bachelier : stage d'insertion professionnelle
74 31 51 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en tourisme émetteur	74 31 41 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en agences : bachelier en tourisme
74 31 52 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en tourisme réceptif	74 31 42 U32 D1	708	Stage d'intégration professionnelle en tourisme réceptif : bachelier en tourisme
74 31 50 U32 D1	708	Epreuve intégrée de la section : Bachelier en management du tourisme et des loisirs	74 31 40 U32 D1	708	Epreuve intégrée de la section : Bachelier en tourisme
		NEANT	71 32 01 U32 D2	703	Droit civil
		NEANT	74 31 47 U32 D1	708	Gestion appliquée au secteur touristique
		NEANT	74 31 46 U32 D1	708	Ethique et déontologie appliquée au secteur touristique

Pas de nouvelles versions pour ces unités d'enseignement

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ASPECTS ECONOMIQUES ET SOCIAUX DU TOURISME ET DES LOISIRS

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

CODE : 74 31 53 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

ASPECTS ECONOMIQUES ET SOCIAUX DU TOURISME ET DES LOISIRS

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'analyser les éléments du système économico-touristique ;
- d'évaluer aux plans régional et local l'impact économique du tourisme et des loisirs ;
- d'analyser des méthodes, outils et politiques du marketing appliqués au secteur touristique et des loisirs ;
- d'identifier les déterminants sociaux et culturels des pratiques touristiques.

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'information pouvant être mis à sa 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,

à partir d'une situation issue de la vie professionnelle, fournie par le chargé de cours, décrivant une activité touristique ou de loisirs régionale ou locale et les particularités du marché,

- d'analyser les ressources et l'offre ;
- d'évaluer l'adéquation de l'offre avec les publics visés ;
- d'élaborer des éléments d'un plan marketing intégrant les spécificités de la clientèle touristique et les particularités du marché, en justifiant ses choix ;

à partir de cas concernant des pratiques touristiques,

- d'identifier les déterminants sociaux et culturels de ces pratiques ;
- de caractériser les mécanismes de diffusion culturelle de ces pratiques.

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

- le degré de finesse de l'analyse,
- le degré de pertinence de l'argumentation,
- le degré de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques.

4. PROGRAMME

A partir de situations issues du milieu professionnel,

l'étudiant sera capable :

4.1. Aspects économiques du tourisme et des loisirs

- d'identifier et d'expliciter les éléments du système économico-touristique contemporain : espaces (bassins touristiques), flux, acteurs, ressources ;
- d'analyser les facteurs générateurs des flux touristiques (temps libre, facteurs économiques, sociaux, risques …) ;
- d'analyser et de mettre en relation les différents types de ressources et d'offres ;
- d'évaluer l'adéquation de l'offre avec les publics visés ;
- d'évaluer aux plans régional et local l'impact économique des loisirs et du tourisme ainsi que leurs perspectives d'avenir (métiers émergents, importance du tourisme d'un jour, de l'évènementiel, des parcs d'attraction et de loisirs, du tourisme culturel …) ;

4.2. Eléments de marketing appliqués au tourisme

- de définir le marketing, sa fonction au sein d'une organisation, et son utilité dans le domaine du tourisme et des loisirs ;
- d'analyser des méthodes et outils du marketing tels que l'analyse des besoins du consommateur, la segmentation, le positionnement, le ciblage, l'étude de marché… ;
- de caractériser les principaux éléments d'une politique marketing : prix, produits, distribution, communication … ;
- d'interpréter succinctement les résultats d'une étude de marché ;

- d'analyser et d'élaborer des éléments d'un plan marketing intégrant les spécificités de la clientèle touristique et les particularités du marché, en justifiant ses choix ;
- d'identifier les outils permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle.

4.3. Aspects sociologiques du tourisme et des loisirs

- d'appréhender l'évolution du secteur dans un cadre sociétal (société industrielle, post industrielle, mondialisée, dommages collatéraux, tourisme durable, valorisation des cultures locales …) ;
- d'appréhender les déterminants sociaux et culturels des pratiques touristiques :
  - motivations psychosociales des consommateurs,
  - influence des opinions, des modes et des rumeurs dans l'évolution des tendances consuméristes,
  - fonction éducative des voyages,
  - … ;
- de caractériser les mécanismes de diffusion culturelle des pratiques touristiques et de loisirs et leur évolution (écart entre classes sociales, inégalités …) ;
- de cerner les aspects sociologiques de l'internet et des réseaux sociaux dans l'évolution du secteur.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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
Aspects économiques du tourisme et des loisirs	CT	B	24
Eléments de marketing appliqués au tourisme	CT	B	24
Aspects sociologiques du tourisme et des loisirs	CT	B	24
7.2. Part d'autonomie		P	18
Total des périodes			**90**

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 ECONOMIQUES 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 classifier 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 classifier 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
7.2. Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			**100**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ELEMENTS DE GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

CODE : 711201U32D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française 27 août 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation

ELEMENTS DE GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ECONOMIQUE 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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- de situer l'importance et le rôle du système d'information comptable et financière dans la gestion d'une entreprise ;
- d'identifier les concepts fondamentaux de la comptabilité générale, tant en termes de procédures que de règles légales ;
- de distinguer et d'analyser les différents types de charges en vue de calculer les marges et la rentabilité ;
- d'acquérir les techniques de base de l'analyse des comptes annuels ;
- d'interpréter les comptes annuels en vue de l'élaboration d'une politique de gestion ;
- de porter un regard critique sur le diagnostic financier d'une entreprise donnée.

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'information pouvant être mis à sa 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 :

face à une situation comptable d'une entreprise commerciale, illustrée par des documents ad hoc et dans le respect des consignes données,

- d'expliciter le contenu des rubriques comptables sélectionnées et leur mode d'évaluation ;
- de relier à l'aide des mécanismes comptables, de manière logique et structurée, les rubriques sélectionnées à leurs corollaires comptables ;
- de déterminer le seuil de rentabilité ;
- de calculer les ratios sélectionnés et de les présenter sous forme d'un tableau synthétique ;
- d'interpréter succinctement ses performances ;
- de porter un regard critique sur sa politique financière.

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

- le degré de pertinence des procédures appliquées,
- la finesse de l'analyse,
- le degré de précision dans l'emploi du langage comptable et financier.

4. PROGRAMME

Face à la situation comptable d'une entreprise commerciale, illustrée par des documents ad hoc,
l'étudiant sera capable :

- d'identifier les documents commerciaux usuels servant de support au système d'information comptable et financière ;
- d'acquérir les mécanismes de base de la comptabilité en partie double et des comptes annuels ;
- d'expliciter le contenu et le fonctionnement du P.C.M.N., des livres et de les utiliser en vue d'une lecture critique des comptes annuels ;
- de classer les charges selon leur type : fixes, variables, directes, indirectes ;
- de calculer, dans des cas simples, une marge et un seuil de rentabilité ;
- de restructurer le bilan et le compte de résultats ;
- de mettre en œuvre les techniques de base de l'analyse financière afin de calculer :
  - les masses bilantaires,
  - le fonds de roulement net et le besoin en fonds de roulement,
  - les principaux ratios de liquidité, de solvabilité et de rentabilité ;
- d'identifier et de présenter les méthodes courantes de gestion des créances et de la trésorerie ;
- de présenter de manière synthétique les résultats obtenus ;
- d'analyser de façon élémentaire la situation financière globale d'une entreprise et d'interpréter succinctement ses performances.

5. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant.

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
Eléments de gestion comptable et financière	CT	B	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TECHNIQUES DE GESTION DE L'INFORMATION - NIVEAU 1

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

CODE : 72 51 02 U 32 D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 août 2008, sur avis conforme du Conseil général

TECHNIQUES DE GESTION DE L'INFORMATION - NIVEAU 1

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, 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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- de traiter de l'information en recourant à des techniques informatiques adaptées ;
- de s'initier aux techniques et connaissances de base nécessaires à l'utilisation de systèmes informatiques ;
- d'utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel d'exploitation ;
- de se familiariser aux fonctionnalités d'un logiciel d'édition assistée par ordinateur en vue de résoudre rapidement les problèmes courants dans son milieu familial, professionnel, scolaire ;
- de présenter des informations sous forme de diaporama ;
- d'utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel de type tableur ;
- d'utiliser les ressources du Web.

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'information pouvant être mis à sa 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 :

dans des situations de gestion d'informations, à l'aide d'un système informatique,

en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées,

- de mettre en route le système informatique ;
- d'utiliser ses périphériques ;
- de mettre en œuvre des fonctionnalités de base du système d'exploitation en vue de la gestion de répertoires et de fichiers ;
- de créer et d'imprimer un document ;
- d'éditer un document en veillant à l'orthographe ;
- de le mettre en forme et en page ;
- de créer une présentation en veillant à l'orthographe et de la présenter oralement ;
- d'encoder et de manipuler des données ;
- d'effectuer des opérations mathématiques à l'aide de formules ;
- de présenter des résultats sous forme graphique ;
- de trouver des références sur divers sites Internet / Intranet ;
- de gérer des courriels ;
- de sauvegarder le travail ;
- d'imprimer le document en tout ou en partie ;
- de clôturer une session de travail.

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

- le degré de pertinence du choix du logiciel,
- la clarté et la lisibilité du document,
- l'esprit de synthèse,
- le degré d'autonomie atteint.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

dans des situations de gestion d'informations, à l'aide d'un système informatique, en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées,

en laboratoire : logiciel graphique d'exploitation,

- de mettre en route le système informatique, de démarrer et de clôturer une session ;
- d'utiliser les périphériques, et notamment : clavier, souris, écran, imprimante, CD-Rom, lecteur de disquettes,… ;
- d'utiliser les fonctionnalités de base du système d'exploitation, notamment :
  - le chargement d'autres logiciels,
  - la création de fichiers et leur gestion (enregistrer, copier, effacer, déplacer, renommer, imprimer),
  - la gestion de l'arborescence des dossiers,
  - la sauvegarde de documents sur différents supports ;
- d'utiliser l'aide en ligne et de consulter la documentation du logiciel utilisé ;

en laboratoire : édition assistée par ordinateur,

- de créer et de manipuler un texte (encodage, mises en forme,…) ;
- d'illustrer un document (insertion de tableaux, graphiques, images,…) ;
- de mettre en page un document long (numéros de page, en-tête et pied de page, notes de bas de page, table des matières,…) ;
- d'utiliser la fonctionnalité de publipostage ;
- d'exploiter ses ressources en communication écrite notamment par le recours à des ouvrages de référence tels que dictionnaires, grammaires et/ou correcteurs orthographiques pour produire un document grammaticalement et orthographiquement correct ;
- de pré visualiser le document réalisé ;
- d'imprimer en tout ou en partie un document ;
- d'utiliser l'aide en ligne et de consulter la documentation du logiciel utilisé ;

en laboratoire : présentation assistée par ordinateur,

- de synthétiser et de hiérarchiser les informations en fonction du contexte, du public, de l'objectif à atteindre,… ;
- de créer et de modifier une présentation en respectant l'orthographe et en tenant compte de l'esthétique et des facteurs influençant la communication ;
- de réaliser une mise en page correcte ;
- d'adapter le diaporama au support de présentation ;
- d'adapter le rythme du diaporama à la présentation devant un public ;
- d'imprimer et de sauvegarder un diaporama en tout ou en partie ;
- d'accéder à l'aide en ligne du logiciel et de consulter la documentation ;

en laboratoire : tableur,

- d'encoder et de manipuler des données ;
- de créer un tableau et de le mettre en forme ;
- d'effectuer des opérations mathématiques à l'aide de formules ;
- de représenter des résultats sous forme graphique ;
- de mettre en forme un document intégrant différents éléments (tableau, graphique,…) ;

en laboratoire : Internet,

- de naviguer sur un site Internet / Intranet ;
- de trouver des informations relatives à un thème donné et de les télécharger ou de les imprimer ;
- de gérer des courriels (lecture, réponse, transfert, pièces jointes,…).

5. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas dépasser deux étudiants maximum par poste de travail.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Laboratoire : logiciel graphique d'exploitation	CT	S	8
Laboratoire : édition assistée par ordinateur	CT	S	32
Laboratoire : présentation assistée par ordinateur	CT	S	16
Laboratoire : tableur	CT	S	16
Laboratoire : internet	CT	S	8
7.2. Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			100

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION DIGITALE

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

CODE: 72 51 04 U32 D1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 07 juin 2016,
sur avis conforme du Conseil général

TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION DIGITALE

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 :

- de créer des supports de communication ;
- d'élaborer des pages web et de les structurer en site internet ;
- de collaborer à l'évolution d'une stratégie de communication digitale.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- mettre en œuvre des fonctionnalités de base du système d'exploitation en vue de la gestion de répertoires et de fichiers ;
- créer et d'imprimer un document ;
- éditer un document en veillant à l'orthographe ;
- le mettre en forme et en page ;
- créer une présentation en veillant à l'orthographe et de la présenter oralement ;
- trouver des références sur divers sites Internet/Intranet.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement "Techniques de gestion de l'information – niveau 1 " - code N° 725102 U 32 D1.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

face à une structure informatique opérationnelle, disposant des logiciels appropriés et de la documentation nécessaire, en utilisant le vocabulaire technique et l'orthographe adéquate, et en respectant les normes et standards en vigueur,
les consignes étant précisées par le chargé de cours,

- de concevoir et de créer au moins deux supports de communication ;
- de créer un site internet limité comportant du texte, des images, du son (extrait musical …) et une animation.

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

- le degré de pertinence des solutions,
- le niveau de qualité des réalisations,
- le niveau de créativité,
- le degré de précision du vocabulaire utilisé.

4. PROGRAMME

Face à des situations issues de la vie professionnelle, en disposant d'une structure informatique opérationnelle, des logiciels appropriés et de la documentation nécessaire, en utilisant le vocabulaire technique et l'orthographe adéquate, et en respectant les normes et standards en vigueur,

l'étudiant sera capable :

- de caractériser les différentes propriétés d'une image ;
- d'acquérir des images au format usuel (périphériques, internet …) ;
- d'utiliser les capacités des logiciels afin de produire des images de qualité ;
- de distinguer et de caractériser les principales propriétés et formats d'image exploitables sur le web ;
- d'optimiser les caractéristiques des éléments graphiques en vue de leur publication sur différents média web ;
- de concevoir et de créer des supports de communication tels que plaquettes, folders, invitations, affiches … ;
- de caractériser les différentes propriétés d'une séquence audio et les principaux formats exploitables sur le web ;
- d'acquérir des séquences audio (périphériques, Internet,…) ;
- d'utiliser les capacités des logiciels afin de produire des montages sonores de qualité ;
- d'optimiser les caractéristiques des éléments sonores en vue de leur publication sur différents médias web ;

- de concevoir, de créer et de composer des pages web et de les structurer en sites web utilisables ;
- de mettre en ligne et de rendre ces pages accessibles aux utilisateurs ;
- de modifier le contenu des pages déjà publiées ;
- d'utiliser l'aide en ligne et de consulter la documentation des logiciels utilisés ;
- d'expliciter ses objectifs et contraintes aux professionnels tels que les informaticiens, les infographistes, les webdesigners … ;
- de collaborer à l'évolution de la stratégie de communication digitale de l'organisme.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il est recommandé de ne pas avoir plus de deux étudiants par poste de travail.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	**Classement**	**Code U**	**Nombre de périodes**
Techniques de communication digitale	CT	B	72
7.2. Part d'autonomie		P	18
Total des périodes			**90**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

FAITS ET INSTITUTIONS ECONOMIQUES

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

CODE : 715101U32D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 8 juillet 1999,
sur avis conforme du Conseil général

FAITS ET INSTITUTIONS ECONOMIQUES

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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- d'acquérir des connaissances générales en économie ;
- de s'initier, au travers des faits, aux mécanismes de l'économie contemporaine ;
- de développer son sens critique tant vis-à-vis du fonctionnement de l'économie que des théories et des systèmes économiques.

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'information pouvant être mis à sa 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 de mettre en œuvre au moins une des capacités suivantes, au choix du chargé de cours :

- présenter et analyser de manière critique les principaux mécanismes économiques permettant d'expliquer, au choix :
  - le fonctionnement du circuit économique ;
  - la détermination des équilibres de marché ;
  - les agrégats macro-économiques ;
  - l'interaction entre les variables monétaires et réelles ;
- analyser les phénomènes liés à la croissance économique : cycles, inflation, chômage, ... ;
- établir, à la lumière de faits contemporains, les relations entre les fondements théoriques et les politiques économiques mises en œuvre par les pouvoirs publics ;
- appliquer les concepts théoriques de la macro-économie pour :
  - cerner l'évolution récente des relations économiques internationales ;
  - apprécier les conséquences de la mondialisation de l'économie, de la libéralisation des échanges, du développement d'unions économiques ou monétaires.

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

- du bien-fondé et de la cohérence de la démarche,
- de la logique de l'argumentation,
- du niveau de précision et de la clarté dans l'emploi des termes économiques,
- du niveau du sens critique.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- de présenter et d'analyser de manière critique les principaux mécanismes économiques :
  - le circuit économique fondamental et le rôle des différents facteurs et agents ;
  - l'offre et la demande sur les marchés ;
  - les agrégats macro-économiques ;
  - les phénomènes monétaires et leur interaction avec les variables réelles ;
- de mettre en évidence le rôle de la croissance économique dans nos sociétés contemporaines : variation du revenu national et du volume de l'emploi ;
- d'analyser et critiquer les problèmes liés à la croissance économique : évolution des cycles économiques, chômage, inflation, stagflation, épuisement des ressources naturelles, ... ;
- de mettre en évidence et évaluer les politiques économiques mises en œuvre par les pouvoirs publics ;

- ♦ d'appréhender les évolutions récentes en matière de relations économiques et monétaires internationales, en mettant en évidence le rôle des structures institutionnelles supranationales (Organisation Mondiale du Commerce, Banque Mondiale, Fonds Monétaire International, institutions européennes) et en appliquant les concepts théoriques de la macro-économie pour en évaluer les conséquences ;
- ♦ d'analyser et confronter les fondements des principaux mouvements théoriques (classique, néoclassique, marxiste, keynésien, monétariste, ...) en saisissant leurs relations avec les phénomènes politiques et sociaux.

5. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Faits et institutions économiques	CT	B	48
3.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			60

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

DEVELOPPEMENT DE SERVICES TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

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

CODE : 74 31 55 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

DEVELOPPEMENT DE SERVICESTOURISTIQUES ET DE LOISIRS

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'identifier les politiques de développement touristique et des loisirs ;
- de cerner les e-services dans le domaine du tourisme ;
- d'analyser et de concevoir un projet de développement touristique et des loisirs.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

En géographie touristique,

- 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.

En aspects économiques et sociaux du tourisme et des loisirs,

à partir d'une situation décrivant une activité touristique ou de loisirs régionale ou locale et les particularités du marché,

- analyser les ressources et l'offre ;
- évaluer l'adéquation de l'offre avec les publics visés ;
- élaborer des éléments d'un plan marketing intégrant les spécificités de la clientèle touristique et les particularités du marché, en justifiant ses choix ;

à partir de cas concernant des pratiques touristiques,

- identifier les déterminants sociaux et culturels de ces pratiques ;
- caractériser les mécanismes de diffusion culturelle de ces pratiques.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite des unités d'enseignement suivantes :

- "Géographie touristique 1"- code 021431 U32D2
- "Aspects économiques et sociaux du tourisme et des loisirs" - code 743153U32D1

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

A partir de situations concrètes relatives au développement touristique et des loisirs,
en utilisant des sources documentaires classiques et digitales,
en respectant les règles et usages de la langue française,
dans le respect des consignes données,

- de caractériser des concepts fondamentaux des politiques de développement touristique et des loisirs, et d'e-services ;
- d'élaborer un projet de développement touristique thématique (e-services, hébergement, qualité, activités, attractivité…) pour un territoire donné ainsi que son subventionnement (fonds européens...) et son intégration dans le réseau professionnel.

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

- le degré de pertinence des choix opérés,
- le niveau de précision du vocabulaire utilisé,
- le degré d'exhaustivité.

4. PROGRAMME

A partir de situations concrètes relatives au développement touristique et des loisirs,
en utilisant des sources documentaires classiques et digitales,
en respectant les règles et usages de la langue française,
dans le respect des consignes données,

l'étudiant sera capable :

4.1. Politiques de développement touristique et des loisirs

- d'identifier les différentes politiques de développement touristique (marketing territorial, labels, gestion de programme de qualité…) et leurs conséquences ;
- d'appréhender la politique et les orientations stratégiques de la collectivité, de la région, du territoire en matière de développement touristique ;
- d'identifier les réseaux professionnels (réseautage) en rapport avec un territoire donné ;
- de préparer les éléments nécessaires à la prise de décision et à la définition des orientations stratégiques (diagnostic territorial, veille touristique) ;
- d'analyser un projet existant ;

4.2. E-services

- d'appréhender la notion de e-service dans le secteur du tourisme et des loisirs ;
- de cerner les principaux outils utilisés (smartphone, digital cities, sites internet, réseau wi-fi, …) dans les différents secteurs (hôtelier, agence de voyages, acteurs institutionnels) ;
- d'analyser les impacts des e-services sur les travailleurs et les utilisateurs ;

4.3. Atelier de projet de développement touristique

- d'élaborer un projet de développement touristique thématique (e-services, hébergement, qualité, activités, attractivité…) pour un territoire donné ainsi que son subventionnement (fonds européens...) et son intégration dans le réseau professionnel.

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**
Politiques de développement touristique et des loisirs	CT	B	24
E-services	CT	B	8
Atelier de projet de développement touristique	CT	S	16
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			**60**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

DROIT APPLIQUE AU SECTEUR TOURISTIQUE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES JURIDIQUES

CODE : 74 31 59 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

DROIT APPLIQUE AU SECTEUR TOURISTIQUE

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 :

- de s'approprier des connaissances générales en droit civil et en législation sociale ;
- de s'initier à la gestion des litiges touristiques dans leurs aspects juridiques et des assurances ;
- d'actualiser et de vérifier ses connaissances par la consultation et le tri d'informations juridiques.

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'information pouvant être mis à sa 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,**

face à des situations juridiques simples concernant les notions suivantes : les contrats civils, la législation du travail, les assurances appliquées au tourisme et la réglementation du secteur touristique,

en disposant de la documentation ad hoc,

- d'identifier les cadres juridiques (parties en présence, niveaux de pouvoir et juridiction compétents, réglementations applicables …) ;
- d'analyser ces situations en mettant en évidence les règles juridiques ;
- de les appliquer à partir des faits juridiquement pertinents.

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

- le degré de précision de l'argumentation,
- le degré de précision dans l'emploi des termes juridiques.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à des situations juridiques simples liées au secteur touristique,
en disposant de la documentation ad hoc,

4.1. Eléments de droit civil

- de décrire et d'expliciter des notions essentielles du droit en général :
  - sens du mot « droit »,
  - fondement et hiérarchisation des sources du droit,
  - différents niveaux de pouvoir,
  - compétences des tribunaux,
  - caractéristiques formelles des personnes physiques et morales,
  - théorie générale des contrats : classification, conditions de validité, extinction ;
- d'identifier les parties en présence, les éléments essentiels et les obligations de chacun des cocontractants des contrats de vente et de prêt ;
- d'appliquer les principes relatifs aux conditions de validité des contrats et à leurs effets.

4.2. Sensibilisation à la législation du travail

- de décrire et d'expliciter des notions essentielles relevant du droit du travail telles que
  - le règlement du travail, la protection de la rémunération, le repos dominical, les jours fériés, l'égalité entre les hommes et les femmes,
  - les systèmes et les organisations de défense des droits sociaux de différentes catégories de travailleurs,
  - le rôle du conseil d'entreprise, de la délégation syndicale et du comité pour la protection et la prévention au travail,
  - l'importance des conventions collectives du travail dans le droit social ;

- de se constituer une documentation actualisée utilisable dans la vie professionnelle.

4.3. Eléments de droit appliqué au secteur touristique

- d'identifier les missions juridiques des principales institutions du tourisme aux niveaux régional, national, européen et international ;
- d'analyser, en relation avec la théorie générale des contrats :
  - les pratiques commerciales propres aux activités touristiques nationales, européennes et internationales,
  - les réglementations en matière de transport des personnes,
  - les réglementations relatives à l'hébergement et aux attractions ;
- de définir le rôle et le champ d'application de la Commission des Litiges.

4.4. Assurances appliquées au tourisme

- d'analyser les clauses essentielles des contrats d'assurances de dommage ;
- de les appliquer dans les domaines du tourisme et des loisirs :
  - la responsabilité civile dans les relations avec les personnes,
  - le tourisme réceptif (hébergement, centres d'attraction, organisation d'événements, …),
  - les voyages : assurances du voyagiste (non exécution du contrat, contre-assurances) et voyageur (annulation, bagages, accident, assistance,…) ;
- d'identifier le rôle et le fonctionnement du fonds de garantie en matière de voyage.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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
Eléments de droit civil	CT	B	20
Sensibilisation à la législation du travail	CT	B	8
Eléments de droit appliqué au secteur touristique	CT	B	20
Assurances appliquées au tourisme	CT	B	16
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			**80**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ELEMENTS D'ANTHROPOLOGIE DU TOURISME

ENSEIGNEMENTSUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

CODE : 74 31 60 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

ELEMENTS D'ANTHROPOLOGIE DU TOURISME

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

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 vise à :

- 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.

2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- de s'initier aux aspects anthropologiques liés à différentes formes du tourisme et aux valeurs sous-jacentes;
- d'appréhender la nécessité de différencier les attitudes des touristes en fonction de la population d'accueil.

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 évènement… (des documents d'information pouvant être mis à la disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

1. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

À partir d'un support validé par le chargé de cours, relatif au voyage et au tourisme,

- d'identifier les principes, valeurs et motivations ;

à partir d'une étude de cas relative au tourisme,

- d'analyser les relations d'accueil entre les populations locales et les touristes ;
- d'en dégager et de justifier la forme du tourisme et les enjeux pour les territoires et les acteurs en présence.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le degré de finesse de l'analyse,
- le degré de pertinence de l'argumentation,
- le degré de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques.

2. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

en s'inspirant de quelques auteurs tels que Montaigne, Lévi Strauss, Dumazedier, Urbain,

- d'identifier les grands principes de la philosophie et de l'anthropologie du voyage et du tourisme ;
- d'identifier les grandes phases de l'histoire du voyage et le passage du voyage au tourisme ;
- d'appréhender des typologies des valeurs notamment factuelles, éthiques, relationnelles ;
- d'identifier des motivations au voyage (écotourisme, club de vacances, tourisme aventure, tourisme humanitaire …) et de les mettre en lien avec les valeurs qu'elles sous-tendent ;

à partir d'études de cas relatifs aux plans régional, national, international,

- d'analyser les relations d'accueil entre les populations locales et les touristes dans le contexte de la mondialisation de l'industrie touristique ;
- d'analyser les enjeux liés au mécanisme d'appropriation du phénomène touristique
  - par les sociétés locales à travers des notions telles que «acculturation », « folklorisation », « ethnotourisme », tourisme éthique, marchandisation de l'héritage ;
  - par les touristes au travers des notions telles que « authenticité », recherche d'altérité, le « souvenir », imaginaire touristique ;
- d'analyser la production et la marchandisation de lieux comme destinations touristiques en termes d'imagerie, de processus, de pouvoir, d'interprétation et de sens ;
- d'analyser et d'illustrer différentes formes de tourisme : tourisme de masse, tourismes alternatifs (tourisme participatif, tourisme solidaire, écotourisme, tourisme de mémoire …) ;

3. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

4. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

5. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	**Classement**	**Code U**	**Nombre de périodes**
Anthropologie du tourisme	CT	B	32
7.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			**40**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 1

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

CODE : 02 14 31 U32 D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

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

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 1

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 vise à :

- 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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant, *confronté aux problématiques de développement du secteur touristique régional et national* :

- de développer son intérêt et sa curiosité pour les caractéristiques et les spécificités géographiques d'une région ;
- de mobiliser des connaissances significatives pour participer activement à l'accueil de la clientèle (patrimoine naturel, patrimoine bâti et patrimoine immatériel) ;
- de dégager les interactions entre la géographie physique, humaine et le phénomène touristique.

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 évènement, … (des documents d'information pouvant être mis à la 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,

dans le respect des consignes données par le chargé de cours,

- de 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.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- la qualité de la démarche utilisée,
- le niveau de pertinence de l'analyse,
- le niveau de précision et la clarté dans l'emploi des termes techniques.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- d'acquérir et d'utiliser des concepts de base relevant de la géographie physique (climat, géologie, relief, hydrographie, flore, faune,...) et de la géographie humaine (démographie, activité économique, flux...) ;
- de caractériser les différentes formes de matière touristique (naturelle, artificielle …), la mise en tourisme et la demande ;
- de caractériser les régions touristiques belges ;
- d'analyser :
    - des patrimoines naturel (grottes...), matériel (monuments...) et immatériel (folklore...),
    - des attractions touristiques ;
- d'analyser des espaces touristiques actuels (implantation, aménagement, fonctionnement).

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

Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Géographie touristique 1	CT	B	32
Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			**40**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 2

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

CODE : 02 14 32 U32 D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

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

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE 2

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 :

- de développer sa culture générale en matière de géographie de l'Europe et des autres continents ;
- d'appréhender la diversité des formes du tourisme ;
- de dégager des interactions entre géographie physique, politique, économique et phénomènes touristiques ;
- de mobiliser des connaissances significatives pour participer activement au développement d'un tourisme responsable.

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 documentation mise à disposition ou qu'il s'est constituée,
selon les consignes données ***par le chargé de cours,***

- de créer un itinéraire classique intégrant des données de géographie physique et humaine ;
- d'analyser un circuit touristique en mettant en évidence
  - des interactions entre le développement économique et social, et la situation politique,
  - l'impact du tourisme au niveau du patrimoine naturel, humain et écologique.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le degré de finesse de l'analyse,
- le niveau de précision du vocabulaire utilisé,
- le degré de qualité rédactionnelle du travail.

4. PROGRAMME

A partir d'une documentation mise à disposition ou qu'il s'est constituée, l'étudiant sera capable :

- de situer les grands pays et grandes métropoles ainsi que leurs voies principales d'accès sur une carte ;
- d'acquérir une série de concepts de base qui permettent de comprendre le phénomène touristique dans la localisation (flux touristiques, lieux touristiques importants, sites naturels, grands itinéraires, circuits et routes touristiques, saisons, patrimoine matériel et immatériel …) ;
- d'identifier les grands mouvements (mondialisation de la fréquentation touristique …) et les grandes concentrations touristiques dans le monde ;
- de caractériser les types ou les modèles d'espaces touristiques ;
- d'analyser des interactions entre le développement économique et social, et la situation politique d'une zone déterminée ;
- d'analyser succinctement l'impact du tourisme au niveau du patrimoine naturel, humain, écologique et économique pour une zone donnée ;
- de définir quelques itinéraires touristiques classiques au départ de la Belgique (en Europe et vers d'autres continents) ;
- de créer un itinéraire classique selon un cahier des charges du client.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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**
Géographie touristique	CT	B	48
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			**60**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ORGANISATION ET GESTION D'EVENEMENTS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

ENSEIGNEMENTSUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : SCIENCES ECONOMIQUES ET DE GESTION

CODE : 74 31 56 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

ORGANISATION ET GESTION D'EVENEMENTS TOURISTIQUES ET DE LOISIRS

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, dans le cadre du tourisme et des loisirs :

- d'appréhender les techniques de créativité ;
- de réaliser, de manière autonome et en groupe, un projet événementiel touristique ou de loisirs et sa communication médias.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

A partir d'une situation décrivant une activité touristique ou de loisirs régionale ou locale et les particularités du marché,

- analyser les ressources et l'offre ;
- évaluer l'adéquation de l'offre avec les publics visés ;
- élaborer des éléments d'un plan marketing intégrant les spécificités de la clientèle touristique et les particularités du marché, en justifiant ses choix ;

à partir de cas concernant des pratiques touristiques,

- identifier les déterminants sociaux et culturels de ces pratiques ;
- caractériser les mécanismes de diffusion culturelle de ces pratiques.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement "Aspects économiques et sociaux du tourisme et des loisirs" - code 743153 U32 D1.

2.3. Condition particulière

Etre inscrit dans l'unité d'enseignement "Techniques de communication" – code 743161 U32 D1.

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 et des loisirs, fournie par le chargé de cours,

- d'exploiter une technique de créativité pertinente ;
- de réaliser, de manière autonome et en groupe, un projet événementiel et sa communication médias ;
- de défendre oralement et par écrit la réalisation du projet en l'argumentant, en justifiant ses choix et en faisant preuve de sa capacité à réfléchir sur ses pratiques.

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

- le degré d'autonomie atteint,
- le degré de pertinence des choix opérés pour la réalisation des objectifs,
- le niveau de qualité de l'argumentation,
- le niveau de précision et de clarté dans l'emploi des termes techniques,
- la capacité à l'auto-évaluation.

4. PROGRAMME

l'étudiant sera capable :

4.1. Atelier de techniques de créativité et de gestion de projets

face à des situations issues de la vie professionnelle faisant appel à la créativité dans le domaine du tourisme et des loisirs,

- d'analyser des techniques de créativité telles que :
  - les six chapeaux de la réflexion,
  - le brainstorming,
  - le mindmapping,
  - la pause créative,
  - le challenge,
  - … ;
- d'identifier les avantages et inconvénients des techniques de créativité en fonction des situations présentées ;
- d'appréhender les éléments relatifs à la structuration et au fonctionnement d'un groupe de travail ;
- d'appliquer des techniques de créativité, en groupe et de manière individuelle, dans le cadre d'une production méthodique d'idées ou de concepts ;
- d'appréhender l'organisation générale d'un projet, ses différentes étapes, les connaissances, compétences, outils et techniques à appliquer, les contraintes essentielles (coût, délai, …) ;
- d'analyser les phases successives de la réalisation d'un projet ;
- d'acquérir des méthodes et outils de la gestion de projet.

4.2. Notions de relations publiques médias

Face à des situations issues de la vie professionnelle mettant en œuvre les pratiques relationnelles avec les médias

- d'identifier les composantes du paysage médiatique belge ;
- d'en analyser succinctement la segmentation, en termes de cibles ;
- d'identifier le rôle de la presse dans l'information des activités du secteur du tourisme et des loisirs ;
- de mettre en œuvre des techniques de relations médias, dans le respect des impératifs liés à l'écriture communicationnelle :
  - le communiqué de presse,
  - le dossier de presse,
  - la conférence de presse,
  - la e-communication.

4.3. Atelier d'organisation d'activités et d'évènements

- d'élaborer, d'organiser et de réaliser, de manière autonome et en groupe, un projet événementiel (de la conception à l'évaluation) dans le domaine du tourisme et des loisirs en :
  - initiant la démarche réflexive globale : analyse de la situation de départ, formulation des objectifs, recherche du public-cible,
  - analysant les contraintes éventuelles à respecter : budget, plannings, assurances, autorisations … ,
  - effectuant les démarches légales et administratives nécessaires,
  - élaborant les plans d'action et de communication,
  - concevant des supports d'information adaptés (feuillets, brochures, Internet…),
  - mettant en place de relations presse en justifiant ses choix,
  - recherchant, si nécessaire, des sponsors ;
  - évaluant de manière globale la réalisation du projet,
  - proposant des pistes d'évolution du projet ;
- de créer et de gérer un portfolio individuel en lien avec le projet ;
- de présenter et de défendre oralement le projet en l'argumentant, en justifiant ses choix et en faisant preuve de sa capacité à réfléchir sur ses pratiques.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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**
Atelier de techniques de créativité et de gestion de projets	CT	S	40
Notions de relations publiques médias	CT	B	16
Atelier d'organisation d'activités et d'évènements	CT	S	40
7.2. Part d'autonomie		P	24
Total des périodes			**120**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

PATRIMOINE ARTISTIQUE ET CULTUREL

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

CODE : 04 00 02 U32 D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 002
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

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

PATRIMOINE ARTISTIQUE ET CULTUREL

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 vise à :

- 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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- de développer sa culture générale en histoire de l'art ;
- de mobiliser des connaissances significatives pour organiser une activité autour d'un lieu et commenter une œuvre d'art.

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 évènement, … (des documents d'information pouvant être mis à la 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 :

à partir de la documentation qu'il s'est constituée,
dans le respect des consignes données,

- de présenter l'organisation d'une activité (visite, animation, médiation …) autour d'un lieu patrimonial ;
- de présenter des lieux patrimoniaux et de commenter des œuvres d'art en les situant dans leur contexte historique, géographique et culturel.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- la qualité de la démarche utilisée,
- le degré de pertinence,
- le niveau de précision dans l'utilisation des termes techniques,
- le degré d'originalité.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

- de situer sur une ligne du temps les principales étapes de l'histoire de l'art occidental au sens large ;
- de caractériser quelques grands courants artistiques et culturels en Europe tels que le roman, le gothique, le baroque, l'art nouveau ;
- de décrire les rôles socioculturels des musées et leur impact en matière de tourisme réceptif ;

à partir d'une situation concrète et de la documentation qu'il s'est constituée,
dans le respect des consignes données,

- de concevoir l'organisation d'une activité (visite, animation, médiation …) autour d'un lieu patrimonial et de l'animer ;
- de concevoir un commentaire pertinent d'une œuvre d'art (architecture, peinture, sculpture, musique ...) et de le présenter ;
- de réaliser un dossier synthétisant l'activité autour du lieu et la présentation de l'œuvre d'art.

5. CHARGE 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 du cours	**Classement**	**Code U**	**Nombre de périodes**
Patrimoine artistique et culturel	CT	B	64
7**.2. Part d'autonomie**		P	16
Total des périodes			**80**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TECHNIQUES DE COMMUNICATION

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

CODE : 74 31 61 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

TECHNIQUES DE COMMUNICATION

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'effectuer une recherche documentaire pertinente ;
- de rédiger des documents professionnels ;
- de préparer et conduire une réunion.

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'information pouvant être mis à sa 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 :

En référence au profil professionnel de la section dans laquelle il est inscrit,
à partir de situations liées à la profession,
en s'adaptant au public visé et à la situation de communication,
dans le respect des règles et des usages de la langue française,
dans le respect des consignes données,

- d'effectuer une recherche en exploitant les informations pertinentes ;
- de rédiger et mettre en page des documents professionnels ;
- d'élaborer un texte professionnel argumenté ;
- de préparer une réunion et d'en conduire une séquence.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le niveau de précision du vocabulaire utilisé,
- la qualité rédactionnelle des documents produits,
- le niveau de la qualité de la communication établie.

4. PROGRAMME

En référence au profil professionnel de la section dans laquelle il est inscrit,
à partir de situations liées à la profession,
en s'adaptant au public visé et à la situation de communication,
dans le respect des règles et des usages de la langue française,
dans le respect des consignes données,

l'étudiant sera capable :

4.1. Techniques de recherche documentaire

- de maîtriser les techniques de documentation ;
- d'accéder aux différentes sources d'information ;
- de sélectionner l'information pertinente et fonctionnelle en vue de son exploitation ;
- de rédiger des références bibliographiques correctes ;

4.2. Communication professionnelle

- de synthétiser et reformuler des informations écrites ou orales ;
- de concevoir, structurer, rédiger et mettre en page des documents professionnels tels que courrier commercial, offre de service, ordre du jour, procès-verbal de réunion, compte-rendu ;
- de concevoir et structurer une présentation orale devant s'intégrer dans une conférence de presse, une réunion, une défense de projet ;
- d'appliquer des méthodes d'argumentation à la rédaction d'un texte professionnel en
  - déterminant l'objectif (informer, défendre, convaincre, vendre…),
  - agençant logiquement les arguments ;

4.3. Conduite de réunions

- d'identifier les différents types de réunions ;
- de préparer une réunion (ordre du jour, convocation, lieu, supports) ;
- d'identifier les techniques de gestion des conflits dans un groupe ;
- d'animer une réunion en mettant en œuvre les différentes étapes d'une réunion efficace ;
- d'établir un procès-verbal.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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**
Techniques de recherche documentaire	CT	B	16
Communication professionnelle	CT	B	32
Conduite de réunions	CT	F	16
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			**80**

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 ECONOMIQUES 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**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

TOURISME DURABLE

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

CODE: 74 31 58 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 DURABLE

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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- d'appliquer les principes du développement durable aux différentes formes de tourisme ;
- d'analyser les incidences de l'activité touristique sur l'environnement et l'aménagement du territoire ;
- d'intégrer la notion de tourisme durable à son activité professionnelle.

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 durable,
en utilisant la terminologie internationale,
en utilisant des sources documentaires classiques et digitales,
dans le respect des règles déontologiques et de l'éthique,
selon les consignes données par le chargé de cours,

- d'analyser une activité touristique en
  - mettant en évidence leur conformité avec les principes directeurs du développement durable tels qu'élaborés par les différentes institutions nationales et internationales,
  - explicitant ses incidences sur le patrimoine naturel, social et environnemental ;
- d'analyser des pistes de protection de l'environnement.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- le niveau de précision et de clarté dans l'emploi des termes techniques utilisés,
- le degré de pertinence de l'analyse,
- le niveau de complétude de l'analyse.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

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

- de définir les principes directeurs du développement durable et d'articuler les dimensions sociale, économique et environnementale que présente cette notion ;
- de décrire le rôle des institutions (tant publiques que privées) qui appliquent ces principes à la sphère du tourisme ;
- d'analyser des documents qui y sont élaborés (charte mondiale du tourisme, charte éthique du voyageur, labels (ISO14001, Clé verte, EMAS …) ...) ;
- d'appliquer les principes du développement durable aux différentes formes de tourisme ;
- de définir et distinguer les concepts d'environnement et d'aménagement du territoire dans le cadre de notions telles que : tourisme intégré, concentration, dispersion, tourisme durable, tourisme équitable, écotourisme, plan masse, capacité de charge … ;
- de caractériser les politiques d'aménagement du territoire (législation, primes, sponsoring,…) ;

- de décrire l'influence des composantes de l'environnement (naturel, social et économique) sur le développement touristique ;
- d'expliciter les incidences de l'activité touristique sur l'environnement et le patrimoine ;
- d'analyser des pistes de protection de l'environnement par rapport à ces incidences.

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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**
Tourisme durable	CT	B	48
7.2. Part d'autonomie		P	12
Total des périodes			**60**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ORGANISATION DES ENTREPRISES ET ELEMENTS DE MANAGEMENT

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

CODE : 718211U32D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 702
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 22 décembre 1998, sur avis conforme du Conseil général

ORGANISATION DES ENTREPRISES ET ELEMENTS DE MANAGEMENT

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

L'unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant :

- d'acquérir des concepts de base en matière d'organisation, de culture et de gestion de l'entreprise ;
- de s'initier aux méthodes contemporaines d'organisation et de gestion des entreprises ;
- de porter un regard critique sur l'évolution des systèmes de gestion des entreprises ;
- d'appliquer les concepts et les méthodes à un cas pratique de gestion.

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'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

C.E.S.S.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

face à des situations issues de la vie professionnelle courante, pour une entreprise donnée ou un ensemble d'entreprises présentant les mêmes caractéristiques,

- d'analyser les structures, le mode d'organisation et les aspects de la gestion en appliquant les principes fondamentaux de management ;
- de présenter un rapport argumenté et critique mettant en évidence :
  - le type d'entreprise ;
  - les structures de pouvoir et de décision ;
  - les méthodes de gestion.

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

- de la cohérence entre la démarche et la situation traitée,
- de la logique de l'argumentation,
- de la clarté et de la précision dans l'utilisation du vocabulaire économique,
- du sens critique.

4. PROGRAMME

Face à des situations issues de la vie professionnelle courante mettant en jeu des problématiques d'organisation et de gestion des entreprises,

l'étudiant sera capable :

- d'acquérir des concepts fondamentaux afin de caractériser :
  - le rôle de l'entreprise en tant qu'agent économique et groupement humain ;
  - les types d'entreprises en fonction de critères économiques, juridiques et sociaux ;
  - l'environnement de l'entreprise (du local à l'international) et les relations inter-entreprises (concurrence, émergence des groupes, ...) ;
  - la culture d'entreprise ;
  - le projet d'entreprise ;

- de mettre en évidence et de critiquer les structures de pouvoir dans l'entreprise, notamment :
  - l'organisation du système d'information et de communication ;
  - les modèles de prise de décision et les outils d'aide à la décision ;

- d'analyser et de porter un regard critique sur les méthodes contemporaines de gestion des principales fonctions en identifiant notamment :
  - l'esprit, la démarche et les actions de marketing ;
  - la typologie, l'organisation et l'évolution du système de production ;
  - les enjeux de la logistique, la gestion des achats et des stocks ;
  - la politique en matière de ressources humaines et la gestion prévisionnelle de l'emploi ;
  - l'adaptation aux impératifs de qualité ;

- ♦ d'appréhender la logique des choix financiers de l'entreprise ;
- ♦ d'appliquer les concepts et les techniques utilisés à un cas pratique simple de prise de décision.

5. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.
L'expert sera un spécialiste disposant d'une compétence professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Entreprises : organisation et management	CT	B	32
7.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

ATELIER : DEVELOPPEMENT STRATEGIQUE ET OPERATIONNEL

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

CODE: 74 31 62 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

ATELIER : DEVELOPPEMENT STRATEGIQUE ET OPERATIONNEL

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 :

- de développer des stratégies touristiques ou de loisirs novatrices ;
- d'intégrer des techniques utiles au développement de son projet de fin d'études.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

- caractériser des concepts fondamentaux des politiques de développement touristique et des loisirs, et d'e-services ;
- élaborer un projet de développement touristique thématique (e-services, hébergement, qualité, activités, attractivité…) pour un territoire donné ainsi que son subventionnement (fonds européens...) et son intégration dans le réseau professionnel.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UE "Développement de services touristiques et de loisirs" - code 743155U32D1

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

dans le respect des consignes données par le chargé de cours,
en respectant les règles déontologiques et éthiques de la profession,
en utilisant la terminologie internationale,
au travers de la présentation écrite et orale d'un projet de création, de développement ou de transformation dans le domaine du tourisme ou des loisirs,

- de développer un plan stratégique et opérationnel ;
- de justifier la cohérence du projet présenté et du « positionnement produit/service ».

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

- le degré de pertinence de l'argumentation,
- le degré d'autonomie atteint,
- la qualité de la présentation.

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à un projet touristique ou de loisirs existant ou à développer,
en respectant les règles déontologiques et éthiques de la profession,
en utilisant la terminologie internationale

- d'analyser les contraintes et les facteurs environnementaux associés au projet ;
- de développer des stratégies touristiques ou de loisirs novatrices en
    - utilisant des outils tels que matrice SWOT, analyse PESTEL, mesure de la performance, fiche-action,
    - élaborant d'un plan stratégique et opérationnel ;
- de démontrer la cohérence du « positionnement produit/service ».

5. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée 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 du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Atelier : Développement stratégique et opérationnel	CT	F	24
7.2. Part d'autonomie		P	6
Total des périodes			**30**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 2

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX92U32D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 24 novembre 2016, sur avis conforme du Conseil général

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 2

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

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication standard orale et écrite simple, utilisée dans des situations courantes de **la vie en entreprise** et de **la vie socioprofessionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à

- permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle ;
- favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3 Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences se situe au niveau :

A2

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 1 ", à savoir la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'éléments de base d'une langue de communication standard orale et écrite simple, utilisée dans des situations de **la vie courante et socioprofessionnelle**, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre l'essentiel d'un message simple exprimé dans une langue standard clairement articulée, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle, à partir d'un support audio ou vidéo ;
- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre globalement un message écrit court et simple utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle ;
- en interaction orale :
  - interagir de façon simple, c'est-à-dire répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, demander et donner des informations ou des instructions, pour répondre aux besoins concrets de la vie sociale et professionnelle,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - se présenter et donner des informations à propos de lui-même et de ses activités et/ou de son travail,

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

- en production écrite :
    - produire un message cohérent, bref et simple relatif à une situation courante de la vie socioprofessionnelle,

en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 1" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

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

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
    - comprendre un message simple exprimé dans une langue standard clairement articulée, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

- en compréhension de l'écrit :
    - comprendre un message écrit simple utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- en interaction orale :
    - interagir (répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, faire des suggestions et réagir à des propositions, etc.) en utilisant les expressions adéquates pour répondre aux besoins de la vie socioprofessionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
    - échanger des idées et des informations sur des activités passées, présentes et/ou futures de la vie socioprofessionnelle,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - présenter brièvement sa formation, son travail, ses collègues ou des activités quotidiennes passées, présentes et/ou futures relatives à la vie socioprofessionnelle,

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

- en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent simple relatif à une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- du degré de pertinence de la production,
- du degré de compréhension,
- de l'étendue du répertoire lexical,
- du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- de la capacité à s'auto-corriger,
- du degré de clarté de la prononciation,
- du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- de l'efficacité de l'attitude communicative,
- du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées pour mener à bien la tâche,
- du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- de l'originalité de la production,
- du degré d'autonomie.

4. PROGRAMME

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne afin d'amener les étudiants à :

- comprendre des messages oraux ;
- comprendre des messages écrits ;
- prendre part à une conversation ;

- ♦ s’exprimer oralement en continu ;
- ♦ s’exprimer par écrit.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ♦ en compréhension de l'oral :

si le débit du ou des locuteur(s) est adapté et la langue clairement articulée,

- ▪ comprendre des messages oraux et audio simples utilisés dans des situations courantes de la vie entreprise y compris des messages relatifs à des activités et des situations passées, présentes et/ou futures ;
- ▪ comprendre des messages simples utilisés des situations courantes de la vie professionnelle liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- ▪ comprendre et suivre des indications et/ou des directives ;
- ▪ extraire l’information essentielle de courts passages audio variés (différents locuteurs s’exprimant dans une langue standard, différents sujets et supports, etc.) ayant trait à un sujet courant de la vie socioprofessionnelle ;
- ▪ inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.

- ♦ en compréhension de l'écrit :

- ▪ comprendre des messages écrits simples relatifs à des situations courantes passées, présentes et/ou futures de la vie en entreprise ;
- ▪ comprendre des messages simples utilisés dans des situations courantes de la vie professionnelle liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), par exemple des courriels, des extraits de catalogues et de modes d’emploi, des schémas, des plans, etc. ;
- ▪ trouver des renseignements spécifiques dans des documents courants d'ordre socioprofessionnel grâce à sa compréhension globale du texte ;
- ▪ utiliser le sens général d’un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.

- ♦ en interaction orale :

dans des activités et des mises en situation exigeant spontanéité et/ou improvisation,

- ▪ intervenir dans des échanges sociaux, en utilisant les formules de politesse ;
- ▪ donner et suivre des directives et des instructions simples ;
- ▪ répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre ;
- ▪ échanger des idées et des informations sur des activités passées, présentes et/ou futures de la vie socioprofessionnelle ;
- ▪ faire des suggestions et réagir à des propositions ;
- ▪ faire et accepter une offre, une invitation ou des excuses ;
- ▪ exprimer son accord ou son désaccord ;

- comprendre et utiliser des expressions permettant de répondre aux besoins de la vie sociale et professionnelle (dans le domaine considéré : économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)[1] ;
- indiquer qu'il suit ou ne suit pas ce qui se dit et demander de répéter en cas d'incompréhension ;
- recourir à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication.

Il est à noter que la réussite de ces échanges dépend :

- de la disposition de l'interlocuteur à adapter son niveau de langue, à s'exprimer clairement, à répéter ou à reformuler si nécessaire,

- de la capacité de l'étudiant à utiliser des structures simples,

- de la capacité de l'étudiant à produire des phrases et des énoncés avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

♦ en production orale en continu :

- présenter brièvement sa formation, son travail, ses collègues ou des activités quotidiennes passées, présentes et/ou futures, relatives à la vie socioprofessionnelle ;
- produire des messages cohérents en utilisant des connecteurs élémentaires.

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

♦ en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire des messages simples (par exemple, une note, un courriel, etc.) en utilisant des termes et expressions nécessaires aux échanges sociaux et professionnels dans le domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- rédiger une lettre personnelle simple ;
- recourir à des stratégies de communication qui permettent de compenser les lacunes linguistiques.

Champs thématiques et comportements langagiers

Les listes des champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue et des spécificités du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

[1] D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
2. Voyages et circulation
3. Nourriture et boissons
4. Santé
5. Perception et activité sensorimotrice
6. Relations personnelles et contacts avec autrui
7. Enseignement et formation
8. Langues
9. Relations sociales

Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ fournir oralement et/ou par écrit les renseignements relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui ▪ épeler le cas échéant
▪ Profession	▪ citer sa profession et le nom de son employeur
▪ Membres de la famille	▪ décrire la cellule familiale et les parents proches
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ parler de ses centres d'intérêt, hobbies et préférences ▪ s'informer et informer à propos des curiosités locales
▪ Caractère, tempérament	▪ décrire le caractère ou l'humeur d'une personne
▪ Aspect physique	▪ décrire l'apparence extérieure de quelqu'un

2. Voyages et circulation

▪ Orientation	▪ indiquer et demander le chemin, éventuellement à partir de cartes routières, de plans
▪ Hébergement	▪ réserver un logement ▪ décrire le type de logement désiré ▪ remplir le formulaire d'inscription ▪ s'informer des prix, de la localisation, des horaires, de l'équipement, etc.

▪ Transports publics	▪ s'informer et informer au sujet de l'utilisation des transports publics, des horaires, de l'achat de titres de transport, de l'enregistrement, de la reprise des bagages et de la recherche d'objets perdus ▪ comprendre des avis et annonces (textes écrits et/ou appels via haut-parleurs)
▪ Transport personnel ou privé	▪ s'informer et informer à propos des routes, des rues, du code de la route, des possibilités de parking, de la location de voitures ▪ comprendre des informations transmises par les médias
▪ Documents de voyage, de circulation, de séjour	▪ comprendre quels documents de circulation, de séjour seront réclamés lors d'un contrôle ▪ demander quels documents sont nécessaires, où et comment se les procurer

3. Nourriture et boissons

▪ L'alimentation, la restauration	▪ demander et/ou commander des boissons, des aliments ▪ se renseigner sur les différents endroits où l'on peut se restaurer ▪ réserver ▪ demander s'il reste encore une table libre ▪ demander le menu et commander ▪ demander l'addition

4. Santé

▪ Etat de santé et besoins physiques	▪ évoquer son état de santé ▪ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.)

5. Perception sensorielle et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ dire et demander dans quelle position on se trouve ▪ (se) situer dans l'espace et dans le temps ▪ localiser des objets dans l'espace
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit
▪ Actes et gestes	▪ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.) et/ou y répondre

6. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelles	▪ fournir ou demander des informations sur des personnes connues ou des relations ▪ exprimer ses sympathies, ses antipathies
▪ Invitations, rendez-vous	▪ fixer, changer ou annuler un rendez-vous ▪ proposer, accepter ou refuser une invitation

7. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

8. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences ▪ demander si on a formulé correctement quelque chose ▪ demander de préciser la prononciation d'un mot
▪ Comprendre et se faire comprendre	▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ dire que l'on comprend ou ne comprend pas ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

9. Relations sociales

▪ Relations sociales	▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage

B. Vie en entreprise

▪ Profession, fonction	▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce ▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction

▪ Lieu de travail	▪ dire et demander où et pour qui on travaille ▪ décrire la société pour laquelle on travaille ▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
▪ Conditions de travail	▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues ▪ décrire les conditions de travail
▪ Rémunérations	▪ s'enquérir/donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
▪ Formation professionnelle	▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
▪ Contacts téléphoniques	▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous ▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ▪ demander de répéter, de clarifier ▪ fournir ou demander des informations
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, etc. ▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
▪ Organisation du travail, sécurité	▪ discuter d'un planning de travail ▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc. ▪ donner et comprendre des consignes de sécurité ▪ lire et comprendre un mode d'emploi
▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ fournir ou demander des informations sur un produit ▪ comparer des produits et des services ▪ passer une commande ▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre ▪ confirmer ou demander confirmation ▪ faire ou accepter une offre ▪ participer à un entretien, à une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques

1. Domaine informatique

▪ Ordinateurs	▪ décrire les différents types d'ordinateurs et présenter leurs avantages et inconvénients ▪ décrire les différentes composantes d'un PC et leur(s) fonction(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)
▪ Logiciels	▪ présenter les logiciels courants
▪ Réseaux	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux
▪ Systèmes	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux systèmes
▪ Support technique	▪ comprendre et donner des directives
▪ Site internet	▪ présenter les différents éléments constitutifs d'un site
▪ etc.	▪ …

2. Domaine économique

▪ Comptabilité	▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société ▪ présenter un plan d'amortissement ▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme ▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,…) ▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA) ▪ citer les différents types d'impôts et de taxes ▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter ▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients ▪ décrire un inventaire ▪ citer les différents types de fraudes fiscales

▪ Assurances	▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, …) ▪ présenter différents types de contrats ▪ présenter des conditions de couverture adaptées ▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances ▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
▪ Marketing	**A. Etudes de marché :** ▪ expliquer l'importance des études de marché pour une entreprise ▪ présenter les résultats d'une étude de marché, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques **B. Produit :** ▪ préciser les caractéristiques d'un bon produit ▪ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement ▪ décrire et expliquer le cycle de vie d'un produit ▪ expliquer en quoi la marque est importante sur le plan commercial comme sur le plan financier **C. Prix :** ▪ expliquer l'influence du prix d'un produit sur le consommateur en fonction de la stratégie choisie **D. Distribution :** ▪ citer les différents circuits et méthodes de distribution ▪ expliquer la finalité d'une démarche de distribution dans une stratégie de marketing. Comment évaluer la qualité d'une démarche de distribution ? ▪ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution ▪ expliquer l'impact d'internet sur les modes de distribution **E. Communication-marketing :** ▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing ▪ identifier les principales formes de la communication ▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques ▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication ▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels

	F. Comportement d'achat : ▪ citer les principales fonctions à prendre en considération dans la démarche d'achat et les illustrer par un exemple ▪ citer des types de comportements d'achat et les comparer **G. Environnement marketing :** ▪ expliquer la différence entre micro- et macro-environnement et en indiquer les composantes ▪ expliquer les notions d'élasticité de la demande par rapport au prix et celle de point mort ainsi que l'importance en ce qui concerne l'approche marketing **H. Stratégie marketing :** ▪ expliquer ce qu'est le marketing stratégique et sa place par rapport au marketing opérationnel ▪ citer les étapes d'une stratégie marketing **I. Marketing international :** ▪ citer les manières de pénétrer un nouveau marché et les expliquer **J. Force de vente :** ▪ appliquer les techniques de vente
▪ Commerce extérieur	**A. Fonction :** ▪ définir le commerce extérieur ▪ présenter les débouchés du métier ▪ décrire les tâches spécifiques à la fonction **B. Marketing :** ▪ voir rubrique marketing **C. Commerce :** ▪ présenter une entreprise et ses résultats ▪ présenter la structure de l'entreprise ▪ expliquer les accords et les litiges commerciaux ▪ gérer une plainte ▪ gérer et assurer le suivi d'une commande ▪ présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière

	▪ expliquer les barrières commerciales ▪ décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques) ▪ citer les principales institutions européennes ▪ citer les différents types de documents nécessaires à l'exportation **D. Budget finances :** ▪ expliquer la gestion d'un budget ▪ présenter les grandes tendances financières et boursières **E. Logistique :** ▪ voir rubrique logistique **F. Produits :** ▪ description d'un produit de manière détaillée ▪ expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques **G. Communication :** ▪ utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs ▪ motiver une équipe ▪ évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser ▪ communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise
▪ Relations publiques	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client ▪ demander l'avis du client ▪ obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement ▪ demander, proposer des activités ▪ proposer son aide au client ▪ fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ recueillir des doléances et des compliments **B. Hébergement :** Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires :

	▪ citer/décrire les différentes formules d'hébergement ▪ s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander/donner des informations au sujet des transports ▪ demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise ▪ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur **D. Environnement :** ▪ s'informer/informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles **E. Sport et loisirs :** ▪ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires **F. Culture et civilisation :** ▪ s'informer/informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, …) dans le cadre de l'organisation d'un voyage d'affaires ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants

	▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Contacts professionnels :** ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels **I. Création rédactionnelle :** ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)
▪ Tourisme	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client, lui proposer son aide ▪ demander, proposer des activités ▪ fournir des renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ renseigner sur les modes de paiement, les prix ▪ recueillir des doléances ou des compliments **B. Hébergement** : ▪ décrire les différentes formules d'hébergement et citer leurs avantages et leurs inconvénients ▪ (s') informer sur les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander et fournir des informations au sujet des moyens de transport ▪ (s') informer sur les conditions de location d'un véhicule

	▪ demander et fournir des informations sur les documents et les formalités nécessaires ▪ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur ▪ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ▪ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, … **D. Environnement** : ▪ (s') informer à propos des pays, des régions, des villes, des quartiers à visiter, des particularités géographiques et des ressources naturelles ▪ fournir des informations relatives à la météo ▪ caractériser le climat d'une région déterminée ▪ argumenter le choix d'une destination **E. Sport et loisirs :** ▪ (s') informer sur les principales activités sportives et récréatives, en expliquer les différentes modalités et conditions d'accès **F. Culture et civilisation :** ▪ (s') informer sur le patrimoine culturel, le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ guider ou faire un commentaire guidé utilisant les nouveaux médias **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ (s') informer sur le matériel à disposition ▪ rédiger un programme d'activités, planifier l'organisation de la journée et les présenter ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres

	H. Promotion / distribution : ▪ présenter/expliquer un produit oralement et par écrit ▪ promouvoir une visite ▪ vanter les attraits d'un site, d'une région
▪ Gestion Ressources Humaines	▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie ▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences
▪ Droit	**A. Contrats et actes :** ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants **B. Institutions :** ▪ citer et présenter brièvement les institutions **C. Juridictions :** ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions **D. Aide juridique et assistance judiciaire :** ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur **E. Législations :** ▪ présenter les différents types de législation **F. Recours :** ▪ expliquer les voies de recours

▪ Coopération internationale	**A. Coopération au développement :** ▪ décrire en quoi consiste la coopération au développement et les différents partenaires **B. Objectifs de la coopération :** ▪ expliquer le développement durable ▪ parler de l'éradication de la pauvreté ▪ parler de la croissance inclusive et durable ▪ expliquer le respect des droits de l'homme, de la démocratie, de l'état de droit, de la bonne gouvernance, etc. **C. Enjeux mondiaux :** ▪ citer les enjeux mondiaux et en parler : changement climatique, ressources naturelles, nouvelles menaces contre la sécurité (épidémies, groupes armés non étatiques, ...), etc. **D. Relations entre les pays :** ▪ parler des relations entre les pays nord - sud (accords, échanges commerciaux, …) ▪ parler des migrations humaines
▪ Transports et logistiques	**A. Moyens de transport :** ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, …) **B. Manutention de biens et produits** : ▪ expliquer les conditions de chargement, de déchargement et de stockage **C. Conditionnement** ▪ décrire les différents types de conditionnement (vrac, containers, palettes, etc.) **D. Documents de transport** ▪ remplir un document de transport (douanier, etc.) **E. Règlement** ▪ comprendre ou expliquer une règlementation (par exemple la réglementation concernant les produits dangereux) ▪ comprendre et présenter les règles de sécurité

	F. Code de la route ▪ comprendre le code de la route
▪ etc.	…

3. Domaines scientifique et technique

1. Sciences	▪ comprendre et dire des nombres ▪ comprendre et lire des formules mathématiques ▪ citer les différentes mesures ▪ décrire des formes ▪ citer les propriétés ▪ expliquer la structure de l'atome, etc.
2. Environnement et écologie	▪ décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement ▪ citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences ▪ expliquer la chaîne alimentaire
3. Biotechnologies/génétique	▪ comprendre des documents relatifs à l'éthique dans la recherche scientifique ▪ citer et présenter les débouchés de la biotechnologie ▪ décrire les équipements d'un laboratoire ▪ énoncer les éléments et les formules chimiques ▪ s'exprimer brièvement au sujet des découvertes récentes dans les sciences de la vie ▪ s'exprimer au sujet de la biodiversité
4. Mécanique/construction	▪ identifier les éléments des plans de construction et de schémas ▪ expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan
5. Electricité/électronique	▪ commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques ▪ décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre ▪ expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur, etc.

4. Domaine artistique

1. Stylisme de mode	▪ citer les différents types de vêtements et d'accessoires vestimentaires ▪ citer les matières, les couleurs, les formes ▪ décrire un modèle de vêtement ▪ décrire une silhouette ▪ présenter une œuvre d'art
2. Publicité	▪ citer les différents types de média ▪ citer les grands courants artistiques depuis le début du 19ème siècle ▪ décrire une œuvre d'art ▪ décrire une image publicitaire ▪ présenter un projet, un concept ▪ concevoir un message ▪ présenter un logo ▪ décrire un stand d'étalage ▪ décrire un packaging (matériaux, formes couleurs), ses impacts, ses avantages et ses inconvénients

D. Etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. **Dénomination du cours**	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur UE 2	CG	A	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 3

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX93U32D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 24 novembre 2016, sur avis conforme du Conseil général

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 3

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

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- 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 dans des situations courantes de la **vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à

- permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle ;
- favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3. Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences se situe au niveau :

B1.1	B1.2
B1	

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 2 ", à savoir la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication standard orale et écrite simple, utilisée dans des situations courantes de **la vie en entreprise** et de **la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre un message simple exprimé dans une langue standard clairement articulée, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;
- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit simple utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- en interaction orale :
  - interagir (répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, faire des suggestions et réagir à des propositions, etc.) en utilisant les expressions adéquates pour répondre aux besoins de la vie socioprofessionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
  - échanger des idées et des informations sur des activités passées, présentes et/ou futures de la vie socioprofessionnelle,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - présenter brièvement sa formation, son travail, ses collègues ou des activités quotidiennes passées, présentes et/ou futures relatives à la vie socioprofessionnelle,

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

- en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent simple relatif à une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 2" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

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 dans des situations courantes de la **vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre un message exprimé dans une langue standard, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- en interaction orale :
  - interagir (échanger des idées et des informations, réagir à des affirmations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord, etc.) en utilisant des termes et expressions liés à la vie socioprofessionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie socioprofessionnelle,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent en utilisant les termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- du degré de pertinence de la production,
- du degré de compréhension,
- de l'étendue du répertoire lexical,
- du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- de la capacité à s'auto-corriger,
- du degré de clarté de la prononciation,
- du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- de l'efficacité de l'attitude communicative,
- du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées pour mener à bien la tâche,
- du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- de l'originalité de la production,
- du degré d'autonomie.

4. PROGRAMME

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne afin d'amener les étudiants à :

- ♦ comprendre des messages oraux ;
- ♦ comprendre des messages écrits ;
- ♦ prendre part à une conversation ;
- ♦ s'exprimer oralement en continu ;
- ♦ s'exprimer par écrit.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ♦ en compréhension de l'oral :
  - comprendre des messages oraux et audio variés (différents locuteurs s'exprimant dans une langue standard, différents sujets et supports, etc.) relatifs à la vie socioprofessionnelle ainsi que des messages utilisés dans des situations courantes du domaine professionnel considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), notamment dans des contextes réels (bruit de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - extraire l'information essentielle de messages audio courants d'ordre professionnel ;
  - comprendre des indications et/ou des directives d'ordre professionnel ;
  - comprendre des messages téléphoniques (demandes de renseignements, plaintes, etc.)
  - inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.

- ♦ en compréhension de l'écrit :
  - comprendre des messages utilisés dans des situations de la vie en entreprise et dans des situations courantes de la vie professionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), par exemple des articles de presse, des courriels, des modes d'emploi, des schémas, des plans, etc. ;
  - trouver des renseignements spécifiques dans des documents courants d'ordre professionnel grâce à sa compréhension globale du texte ;
  - comprendre les principaux types de courriers professionnels (demandes d'information, commandes, confirmations, plaintes, etc.) ;
  - utiliser le sens général d'un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.

♦ en interaction orale :

dans des activités et des mises en situation exigeant spontanéité et/ou improvisation,

- intervenir dans des échanges sociaux, en utilisant les formules de politesse adéquates et des procédés appropriés pour commencer, poursuivre et terminer une conversation ;
- donner et suivre des directives et des instructions ;
- échanger des idées et des informations sur des sujets de la vie en entreprise ;
- faire des suggestions et réagir à des propositions ;
- faire et accepter une offre, une invitation ou des excuses ;
- exprimer son accord ou son désaccord et le motiver ;
- comprendre et utiliser des termes et des expressions propres au domaine de la vie professionnelle (dans le domaine considéré : économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)[1] ;
- recourir de manière appropriée à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit et en tenant compte du public cible,

- faire la présentation structurée d'un projet ;
- relater de manière fiable un événement de la vie socioprofessionnelle ;
- faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie socioprofessionnelle,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire des messages variés et cohérents (par exemple, une note, un courriel, une lettre, un compte-rendu, etc.) en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- recourir à des stratégies de compensation et d'évitement qui permettent d'exécuter la tâche avec succès.

[1] D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

Champs thématiques et comportements langagiers

Les listes de champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue et des spécificités du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
2. Services
3. Perception et activité sensorimotrice
4. Relations personnelles et contacts avec autrui
5. Enseignement et formation
6. Langues
7. Culture et société
8. Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ participer à une conversation générale et parler de son environnement familial, social et professionnel
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
▪ Aspect physique, caractère, tempérament	▪ donner une description de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un

2. Services

▪ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, etc.)	▪ formuler une réclamation ou une plainte ▪ relayer le mécontentement ou la satisfaction des clients ▪ formuler des félicitations ou des remerciements ▪ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires, etc.
▪ Banque et assurances	▪ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée

3. Perception et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ argumenter sur le choix d'un itinéraire ▪ planifier une activité et justifier cette planification
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit
▪ Actes et gestes	▪ donner des instructions relatives au maniement des objets

4. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelle	▪ exprimer et justifier ses sympathies, antipathies

5. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

6. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences ▪ demander si on a formulé correctement quelque chose ▪ demander de préciser la prononciation d'un mot ▪ prier l'interlocuteur de corriger les fautes
▪ Comprendre et se faire comprendre	▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

7. Culture et société

▪ Relations sociales	▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage
▪ Culture et société	▪ (s') informer à propos des traditions, des coutumes, des modes de pensée ▪ parler de thèmes de société, donner son opinion et s'enquérir de celle des autres

8. Etc.

B. Vie en entreprise

▪ Profession, fonction	▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce ▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction

▪ Lieu de travail	▪ dire et demander où et pour qui on travaille ▪ décrire la société pour laquelle on travaille ▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
▪ Conditions de travail	▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues ▪ décrire les conditions de travail
▪ Rémunérations	▪ s'enquérir /donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
▪ Formation professionnelle	▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
▪ Contacts téléphoniques	▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous ▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ▪ demander de répéter, de clarifier ▪ fournir ou demander des informations
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, un rapport, etc. ▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
▪ Organisation du travail, sécurité	▪ discuter d'un planning de travail ▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc. ▪ donner et comprendre des consignes de sécurité ▪ lire et comprendre un mode d'emploi ▪ consulter et commenter une réglementation, des directives
▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ fournir ou demander des informations sur un produit ▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ▪ passer une commande ▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre ▪ confirmer ou demander confirmation ▪ faire ou accepter une offre ▪ présenter et/ou défendre un projet ▪ conduire un entretien, une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques

1. Domaine informatique

▪ Ordinateurs	▪ décrire les différents types d'ordinateurs et présenter leurs avantages et inconvénients ▪ décrire les différentes composantes d'un PC et leur(s) fonction(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)
▪ Logiciels	▪ présenter les logiciels courants
▪ Réseaux	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux
▪ Systèmes	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux systèmes
▪ Support technique	▪ comprendre et donner des directives
▪ Site internet	▪ présenter les différents éléments constitutifs d'un site
▪ etc.	▪ …

2. Domaine économique

▪ Comptabilité	▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société ▪ présenter un plan d'amortissement ▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme ▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,…) ▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA) ▪ citer les différents types d'impôts et de taxes ▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter ▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients ▪ décrire un inventaire ▪ citer les différents types de fraudes fiscales

▪ Assurances	▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, …) ▪ présenter différents types de contrats ▪ présenter des conditions de couverture adaptées ▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances ▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
▪ Marketing	**A. Etudes de marché :** ▪ expliquer l'importance des études de marché pour une entreprise ▪ présenter les résultats d'une étude de marché, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques **B. Produit :** ▪ préciser les caractéristiques d'un bon produit ▪ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement ▪ décrire et expliquer le cycle de vie d'un produit ▪ expliquer en quoi la marque est importante sur le plan commercial comme sur le plan financier **C. Prix :** ▪ expliquer l'influence du prix d'un produit sur le consommateur en fonction de la stratégie choisie **D. Distribution :** ▪ citer les différents circuits et méthodes de distribution ▪ expliquer la finalité d'une démarche de distribution dans une stratégie de marketing. Comment évaluer la qualité d'une démarche de distribution ? ▪ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution ▪ expliquer l'impact d'internet sur les modes de distribution **E. Communication-marketing :** ▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing ▪ identifier les principales formes de la communication ▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques ▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication ▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels

	F. Comportement d'achat : ▪ citer les principales fonctions à prendre en considération dans la démarche d'achat et les illustrer par un exemple ▪ citer des types de comportements d'achat et les comparer **G. Environnement marketing :** ▪ expliquer la différence entre micro- et macro-environnement et en indiquer les composantes ▪ expliquer les notions d'élasticité de la demande par rapport au prix et celle de point mort ainsi que l'importance en ce qui concerne l'approche marketing **H. Stratégie marketing :** ▪ expliquer ce qu'est le marketing stratégique et sa place par rapport au marketing opérationnel ▪ citer les étapes d'une stratégie marketing **I. Marketing international :** ▪ citer les manières de pénétrer un nouveau marché et les expliquer **J. Force de vente :** ▪ appliquer les techniques de vente
▪ Commerce extérieur	**A. Fonction :** ▪ définir le commerce extérieur ▪ présenter les débouchés du métier ▪ décrire les tâches spécifiques à la fonction **B. Marketing :** ▪ voir rubrique marketing **C. Commerce :** ▪ présenter une entreprise et ses résultats ▪ présenter la structure de l'entreprise ▪ expliquer les accords et les litiges commerciaux ▪ gérer une plainte ▪ gérer et assurer le suivi d'une commande ▪ présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière ▪ expliquer les barrières commerciales

	▪ décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques) ▪ citer les principales institutions européennes ▪ citer les différents types de documents nécessaires à l'exportation **D. Budget finances :** ▪ expliquer la gestion d'un budget ▪ présenter les grandes tendances financières et boursières **E. Logistique :** ▪ voir rubrique logistique **F. Produits :** ▪ description d'un produit de manière détaillée ▪ expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques **G. Communication :** ▪ utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs ▪ motiver une équipe ▪ évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser ▪ communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise
▪ Relations publiques	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client ▪ demander l'avis du client ▪ obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement ▪ demander, proposer des activités ▪ proposer son aide au client ▪ fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ recueillir des doléances et des compliments **B. Hébergement :** Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires :

	▪ citer/décrire les différentes formules d'hébergement ▪ s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander/donner des informations au sujet des transports ▪ demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise ▪ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur **D. Environnement :** ▪ s'informer/informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles **E. Sport et loisirs :** ▪ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires **F. Culture et civilisation :** ▪ s'informer/informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, …) dans le cadre de l'organisation d'un voyage d'affaires ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants

	▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Contacts professionnels :** ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels **I. Création rédactionnelle :** ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)
▪ Tourisme	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client, lui proposer son aide ▪ demander, proposer des activités ▪ fournir des renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ renseigner sur les modes de paiement, les prix ▪ recueillir des doléances ou des compliments **B. Hébergement** : ▪ décrire les différentes formules d'hébergement et citer leurs avantages et leurs inconvénients ▪ (s') informer sur les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander et fournir des informations au sujet des moyens de transport ▪ (s') informer sur les conditions de location d'un véhicule

	▪ demander et fournir des informations sur les documents et les formalités nécessaires ▪ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur ▪ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ▪ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, … **D. Environnement** : ▪ (s') informer à propos des pays, des régions, des villes, des quartiers à visiter, des particularités géographiques et des ressources naturelles ▪ fournir des informations relatives à la météo ▪ caractériser le climat d'une région déterminée ▪ argumenter le choix d'une destination **E. Sport et loisirs :** ▪ (s') informer sur les principales activités sportives et récréatives, en expliquer les différentes modalités et conditions d'accès **F. Culture et civilisation :** ▪ (s') informer sur le patrimoine culturel, le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ guider ou faire un commentaire guidé utilisant les nouveaux médias **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ (s') informer sur le matériel à disposition ▪ rédiger un programme d'activités, planifier l'organisation de la journée et les présenter ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire

	▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Promotion / distribution :** ▪ présenter/expliquer un produit oralement et par écrit ▪ promouvoir une visite ▪ vanter les attraits d'un site, d'une région
▪ Gestion Ressources Humaines	▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie ▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences
▪ Droit	**A. Contrats et actes :** ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants **B. Institutions :** ▪ citer et présenter brièvement les institutions **C. Juridictions :** ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions **D. Aide juridique et assistance judiciaire :** ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur **E. Législations :** ▪ présenter les différents types de législation **F. Recours :** ▪ expliquer les voies de recours

▪ Coopération internationale	**A. Coopération au développement :** ▪ décrire en quoi consiste la coopération au développement et les différents partenaires **B. Objectifs de la coopération :** ▪ expliquer le développement durable ▪ parler de l'éradication de la pauvreté ▪ parler de la croissance inclusive et durable ▪ expliquer le respect des droits de l'homme, de la démocratie, de l'état de droit, de la bonne gouvernance, etc. **C. Enjeux mondiaux :** ▪ citer les enjeux mondiaux et en parler : changement climatique, ressources naturelles, nouvelles menaces contre la sécurité (épidémies, groupes armés non étatiques, ...), etc. **D. Relations entre les pays :** ▪ parler des relations entre les pays nord - sud (accords, échanges commerciaux, …) ▪ parler des migrations humaines
▪ Transports et logistiques	**A. Moyens de transport :** ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, …) **B. Manutention de biens et produits** : ▪ expliquer les conditions de chargement, de déchargement et de stockage **C. Conditionnement** ▪ décrire les différents types de conditionnement (vrac, containers, palettes, etc.) **D. Documents de transport** ▪ remplir un document de transport (douanier, etc.) **E. Règlement** ▪ comprendre ou expliquer une règlementation (par exemple la réglementation concernant les produits dangereux) ▪ comprendre et présenter les règles de sécurité

	F. Code de la route ▪ comprendre le code de la route
▪ etc.	…

3. Domaines scientifique et technique

1. Sciences	▪ comprendre et dire des nombres ▪ comprendre et lire des formules mathématiques ▪ citer les différentes mesures ▪ décrire des formes ▪ citer les propriétés ▪ expliquer la structure de l'atome, etc.
2. Environnement et écologie	▪ décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement ▪ citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences ▪ expliquer la chaîne alimentaire
3. Biotechnologies/génétique	▪ comprendre des documents relatifs à l'éthique dans la recherche scientifique ▪ citer et présenter les débouchés de la biotechnologie ▪ décrire les équipements d'un laboratoire ▪ énoncer les éléments et les formules chimiques ▪ s'exprimer brièvement au sujet des découvertes récentes dans les sciences de la vie ▪ s'exprimer au sujet de la biodiversité
4. Mécanique/construction	▪ identifier les éléments des plans de construction et de schémas ▪ expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan
5. Electricité/électronique	▪ commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques ▪ décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre ▪ expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur, etc.

4. Domaine artistique

1. Stylisme de mode	▪ citer les différents types de vêtements et d'accessoires vestimentaires ▪ citer les matières, les couleurs, les formes ▪ décrire un modèle de vêtement ▪ décrire une silhouette ▪ présenter une œuvre d'art
2. Publicité	▪ citer les différents types de média ▪ citer les grands courants artistiques depuis le début du 19ème siècle ▪ décrire une œuvre d'art ▪ décrire une image publicitaire ▪ présenter un projet, un concept ▪ concevoir un message ▪ présenter un logo ▪ décrire un stand d'étalage ▪ décrire un packaging (matériaux, formes couleurs), ses impacts, ses avantages et ses inconvénients

D. Etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. **Dénomination du cours**	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur UE 3	CG	A	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 4

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX94U32D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 24 novembre 2016, sur avis conforme du Conseil général

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 4

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

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- 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,
- l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à

- permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle ;
- favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3 Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences se situe au niveau :

B1.1	**B1.2**
B1	

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 3 ", à savoir 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 dans des situations courantes de la **vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre un message exprimé dans une langue standard, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- en interaction orale :
  - interagir (échanger des idées et des informations, réagir à des affirmations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord, etc.) en utilisant des termes et expressions liés à la vie socioprofessionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie socioprofessionnelle,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent en utilisant les termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 3" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

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.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre un message relatif à une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

- en compréhension de l'écrit :

  - comprendre un message écrit utilisé dans le cadre d'une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- en interaction orale :

dans une simulation de situation professionnelle,

  - interagir (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord et le motiver, etc.) en utilisant des termes et expressions liés à la vie professionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - faire un exposé préparé sur un sujet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent en utilisant les termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en donnant son opinion.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- du degré de pertinence de la production,
- du degré de compréhension,
- de l'étendue du répertoire lexical,
- du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- de la capacité à s'auto-corriger,
- du degré de clarté de la prononciation,
- du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- de l'efficacité de l'attitude communicative,
- du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées,
- du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- de l'originalité de la production,
- du degré d'autonomie.

4. PROGRAMME

4.1. Langue en situation socioprofessionnelle

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne afin d'amener les étudiants à :

- comprendre des messages oraux ;
- comprendre des messages écrits ;

- ♦ prendre part à une conversation ;
- ♦ s'exprimer oralement en continu ;
- ♦ s'exprimer par écrit.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ♦ en compréhension de l'oral :
  - comprendre des messages oraux et audio liés à la vie socioprofessionnelle ainsi que des messages diversifiés utilisés dans des situations professionnelles, notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - extraire l'information essentielle de documents multimédia variés ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel ;
  - comprendre les points principaux d'exposés relatifs à un thème socioprofessionnel ;
  - comprendre des indications et/ou des directives relativement détaillées d'ordre professionnel ;
  - comprendre des messages téléphoniques (demandes de renseignements, plaintes, etc.) ;
  - inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.
- ♦ en compréhension de l'écrit :
  - comprendre des messages variés utilisés dans le cadre de situations de la vie socioprofessionnelle et professionnelle ;
  - relever l'information pertinente dans des documents ayant trait à des sujets d'ordre professionnel ;
  - comprendre les principaux types de courriers professionnels (demandes d'information, commandes, confirmations, plaintes, etc.) ;
  - utiliser le sens général d'un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.
- ♦ en interaction orale :

*dans des simulations de situations professionnelles***,**

  - intervenir dans des échanges socioprofessionnels, en utilisant des termes et expressions appropriés et des procédés adéquats pour commencer, poursuivre et terminer une conversation ;
  - comprendre et réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs ;
  - reformuler les propos d'un interlocuteur pour confirmer la compréhension mutuelle ;
  - échanger des informations dans des situations d'ordre professionnel ;
  - faire des suggestions et réagir à des propositions ;
  - faire et accepter une offre, une invitation ou des excuses ;
  - formuler une plainte ;

- exprimer de façon appropriée ses convictions, son accord ou son désaccord et les motiver, et inviter les autres à le faire ;
- donner et suivre des directives et des instructions détaillées ;
- conduire un entretien structuré en s'appuyant éventuellement sur quelques notes succinctes ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)[1] ;
- recourir de manière appropriée à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication,

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit et en tenant compte du public cible,

- faire une présentation structurée d'un projet d'ordre professionnel ;
- faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

dans un texte suivi et cohérent, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire des messages variés (par exemple, une note, un courriel, une lettre, un compte-rendu, une synthèse, etc.) en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ;
- faire un résumé à partir d'informations de sources diverses et donner son avis ;
- rédiger un courrier professionnel (demande d'information, commande, offre, confirmation, plainte, etc.) ;
- recourir à des stratégies de compensation et d'évitement qui permettent d'exécuter la tâche avec succès,

dans le cadre de situations professionnelles.

[1] D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

4.2. Langue appliquée au domaine considéré

L'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :

  - comprendre des messages oraux et audio diversifiés utilisés dans des situations professionnelles liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - extraire l'information essentielle de documents multimédia ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel considéré.

- en compréhension de l'écrit :

  - comprendre des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
  - relever l'information pertinente dans des documents ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel considéré.

- en interaction orale :

dans des simulations de situations professionnelles liées au domaine considéré,

  - intervenir dans des échanges (réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs, reformuler leurs propos pour confirmer la compréhension mutuelle, faire des suggestions, exprimer ses convictions, son accord ou son désaccord et les motiver, etc.) en utilisant des termes et expressions spécifiques au domaine considéré ;
  - échanger des informations,

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

  - produire un texte suivi et cohérent en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en respectant la morphosyntaxe.

Champs thématiques et comportements langagiers pour les deux activités d'enseignement (4.1 et 4.2)

Les listes de champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue et des spécificités du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
2. Services
3. Perception et activité sensorimotrice
4. Relations personnelles et contacts avec autrui
5. Enseignement et formation
6. Langues
7. Culture et société
8. Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ participer à une conversation générale et parler de son environnement familial, social et professionnel
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
▪ Aspect physique, caractère, tempérament	▪ donner une description de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un

2. Services

▪ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, etc.)	▪ formuler une réclamation ou une plainte ▪ relayer le mécontentement ou la satisfaction des clients ▪ formuler des félicitations ou des remerciements ▪ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires, etc.
▪ Banque et assurances	▪ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée

3. Perception et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ argumenter sur le choix d'un itinéraire ▪ planifier une activité et justifier cette planification
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit
▪ Actes et gestes	▪ donner des instructions relatives au maniement des objets

4. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelle	▪ exprimer et justifier ses sympathies, antipathies

5. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

6. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences ▪ demander si on a formulé correctement quelque chose ▪ demander de préciser la prononciation d'un mot ▪ prier l'interlocuteur de corriger les fautes
▪ Comprendre et se faire comprendre	▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

7. Culture et société

▪ Relations sociales	▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage
▪ Culture et société	▪ (s') informer à propos des traditions, des coutumes, des modes de pensée ▪ parler de thèmes de société, donner son opinion et s'enquérir de celle des autres

8. Etc.

B. Vie en entreprise

▪ Profession, fonction	▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce ▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction
▪ Lieu de travail	▪ dire et demander où et pour qui on travaille ▪ décrire la société pour laquelle on travaille ▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
▪ Conditions de travail	▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues ▪ décrire les conditions de travail
▪ Rémunérations	▪ s'enquérir /donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
▪ Formation professionnelle	▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
▪ Contacts téléphoniques	▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous ▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ▪ demander de répéter, de clarifier ▪ fournir ou demander des informations
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, un rapport, etc. ▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
▪ Organisation du travail, sécurité	▪ discuter d'un planning de travail ▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc. ▪ donner et comprendre des consignes de sécurité ▪ lire et comprendre un mode d'emploi ▪ consulter et commenter une réglementation, des directives

▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ fournir ou demander des informations sur un produit ▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ▪ passer une commande ▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre ▪ confirmer ou demander confirmation ▪ faire ou accepter une offre ▪ présenter et/ou défendre un projet ▪ conduire un entretien, une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques

1. Domaine informatique

▪ Ordinateurs	▪ décrire les différents types d'ordinateurs et présenter leurs avantages et inconvénients ▪ décrire les différentes composantes d'un PC et leur(s) fonction(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)
▪ Logiciels	▪ présenter les logiciels courants
▪ Réseaux	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux
▪ Systèmes	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux systèmes
▪ Support technique	▪ comprendre et donner des directives
▪ Site internet	▪ présenter les différents éléments constitutifs d'un site
▪ etc.	▪ …

2. Domaine économique

▪ Comptabilité	▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société ▪ présenter un plan d'amortissement ▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme ▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,…) ▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA) ▪ citer les différents types d'impôts et de taxes ▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter ▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients ▪ décrire un inventaire ▪ citer les différents types de fraudes fiscales
▪ Assurances	▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, …) ▪ présenter différents types de contrats ▪ présenter des conditions de couverture adaptées ▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances ▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
▪ Marketing	**A. Etudes de marché :** ▪ expliquer l'importance des études de marché pour une entreprise ▪ présenter les résultats d'une étude de marché, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques **B. Produit :** ▪ préciser les caractéristiques d'un bon produit ▪ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement ▪ décrire et expliquer le cycle de vie d'un produit ▪ expliquer en quoi la marque est importante sur le plan commercial comme sur le plan financier

	C. Prix : ▪ expliquer l'influence du prix d'un produit sur le consommateur en fonction de la stratégie choisie **D. Distribution :** ▪ citer les différents circuits et méthodes de distribution ▪ expliquer la finalité d'une démarche de distribution dans une stratégie de marketing. Comment évaluer la qualité d'une démarche de distribution ? ▪ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution ▪ expliquer l'impact d'internet sur les modes de distribution **E. Communication-marketing :** ▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing ▪ identifier les principales formes de la communication ▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques ▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication ▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels **F. Comportement d'achat :** ▪ citer les principales fonctions à prendre en considération dans la démarche d'achat et les illustrer par un exemple ▪ citer des types de comportements d'achat et les comparer **G. Environnement marketing :** ▪ expliquer la différence entre micro- et macro-environnement et en indiquer les composantes ▪ expliquer les notions d'élasticité de la demande par rapport au prix et celle de point mort ainsi que l'importance en ce qui concerne l'approche marketing **H. Stratégie marketing :** ▪ expliquer ce qu'est le marketing stratégique et sa place par rapport au marketing opérationnel ▪ citer les étapes d'une stratégie marketing **I. Marketing international :** ▪ citer les manières de pénétrer un nouveau marché et les expliquer

	J. Force de vente : ▪ appliquer les techniques de vente
▪ Commerce extérieur	**A. Fonction :** ▪ définir le commerce extérieur ▪ présenter les débouchés du métier ▪ décrire les tâches spécifiques à la fonction **B. Marketing :** ▪ voir rubrique marketing **C. Commerce :** ▪ présenter une entreprise et ses résultats ▪ présenter la structure de l'entreprise ▪ expliquer les accords et les litiges commerciaux ▪ gérer une plainte ▪ gérer et assurer le suivi d'une commande ▪ présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière ▪ expliquer les barrières commerciales ▪ décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques) ▪ citer les principales institutions européennes ▪ citer les différents types de documents nécessaires à l'exportation **D. Budget finances :** ▪ expliquer la gestion d'un budget ▪ présenter les grandes tendances financières et boursières **E. Logistique :** ▪ voir rubrique logistique **F. Produits :** ▪ description d'un produit de manière détaillée ▪ expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques **G. Communication :** ▪ utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs

	▪ motiver une équipe ▪ évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser ▪ communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise
▪ Relations publiques	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client ▪ demander l'avis du client ▪ obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement ▪ demander, proposer des activités ▪ proposer son aide au client ▪ fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ recueillir des doléances et des compliments **B. Hébergement :** Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires : ▪ citer/décrire les différentes formules d'hébergement ▪ s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander/donner des informations au sujet des transports ▪ demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise ▪ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur **D. Environnement :** ▪ s'informer/informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles **E. Sport et loisirs :** ▪ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires

	F. Culture et civilisation : ▪ s'informer/informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, …) dans le cadre de l'organisation d'un voyage d'affaires ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Contacts professionnels :** ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels **I. Création rédactionnelle :** ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)

▪ Tourisme	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client, lui proposer son aide ▪ demander, proposer des activités ▪ fournir des renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ renseigner sur les modes de paiement, les prix ▪ recueillir des doléances ou des compliments **B. Hébergement** : ▪ décrire les différentes formules d'hébergement et citer leurs avantages et leurs inconvénients ▪ (s') informer sur les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander et fournir des informations au sujet des moyens de transport ▪ (s') informer sur les conditions de location d'un véhicule ▪ demander et fournir des informations sur les documents et les formalités nécessaires ▪ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur ▪ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ▪ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, … **D. Environnement** : ▪ (s') informer à propos des pays, des régions, des villes, des quartiers à visiter, des particularités géographiques et des ressources naturelles ▪ fournir des informations relatives à la météo ▪ caractériser le climat d'une région déterminée ▪ argumenter le choix d'une destination **E. Sport et loisirs :** ▪ (s') informer sur les principales activités sportives et récréatives, en expliquer les différentes modalités et conditions d'accès

	F. Culture et civilisation : ▪ (s') informer sur le patrimoine culturel, le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ guider ou faire un commentaire guidé utilisant les nouveaux médias **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ (s') informer sur le matériel à disposition ▪ rédiger un programme d'activités, planifier l'organisation de la journée et les présenter ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Promotion / distribution :** ▪ présenter/expliquer un produit oralement et par écrit ▪ promouvoir une visite ▪ vanter les attraits d'un site, d'une région
▪ Gestion Ressources Humaines	▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie ▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences

▪ Droit	**A. Contrats et actes :** ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants **B. Institutions :** ▪ citer et présenter brièvement les institutions **C. Juridictions :** ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions **D. Aide juridique et assistance judiciaire :** ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur **E. Législations :** ▪ présenter les différents types de législation **F. Recours :** ▪ expliquer les voies de recours
▪ Coopération internationale	**A. Coopération au développement :** ▪ décrire en quoi consiste la coopération au développement et les différents partenaires **B. Objectifs de la coopération :** ▪ expliquer le développement durable ▪ parler de l'éradication de la pauvreté ▪ parler de la croissance inclusive et durable ▪ expliquer le respect des droits de l'homme, de la démocratie, de l'état de droit, de la bonne gouvernance, etc. **C. Enjeux mondiaux :** ▪ citer les enjeux mondiaux et en parler : changement climatique, ressources naturelles, nouvelles menaces contre la sécurité (épidémies, groupes armés non étatiques, ...), etc. **D. Relations entre les pays :** ▪ parler des relations entre les pays nord - sud (accords, échanges commerciaux, …) ▪ parler des migrations humaines

▪ Transports et logistiques	**A. Moyens de transport :** ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, …) **B. Manutention de biens et produits** : ▪ expliquer les conditions de chargement, de déchargement et de stockage **C. Conditionnement** ▪ décrire les différents types de conditionnement (vrac, containers, palettes, etc.) **D. Documents de transport** ▪ remplir un document de transport (douanier, etc.) **E. Règlement** ▪ comprendre ou expliquer une règlementation (par exemple la réglementation concernant les produits dangereux) ▪ comprendre et présenter les règles de sécurité **F. Code de la route** ▪ comprendre le code de la route
▪ etc.	…

3. Domaines scientifique et technique

1. Sciences	▪ comprendre et dire des nombres ▪ comprendre et lire des formules mathématiques ▪ citer les différentes mesures ▪ décrire des formes ▪ citer les propriétés ▪ expliquer la structure de l'atome, etc.
2. Environnement et écologie	▪ décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement ▪ citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences ▪ expliquer la chaîne alimentaire
3. Biotechnologies/génétique	▪ comprendre des documents relatifs à l'éthique dans la recherche scientifique

	▪ citer et présenter les débouchés de la biotechnologie ▪ décrire les équipements d'un laboratoire ▪ énoncer les éléments et les formules chimiques ▪ s'exprimer brièvement au sujet des découvertes récentes dans les sciences de la vie ▪ s'exprimer au sujet de la biodiversité
4. Mécanique/construction	▪ identifier les éléments des plans de construction et de schémas ▪ expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan
5. Electricité/électronique	▪ commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques ▪ décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre ▪ expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur, etc.

4. Domaine artistique

1. Stylisme de mode	▪ citer les différents types de vêtements et d'accessoires vestimentaires ▪ citer les matières, les couleurs, les formes ▪ décrire un modèle de vêtement ▪ décrire une silhouette ▪ présenter une œuvre d'art
2. Publicité	▪ citer les différents types de média ▪ citer les grands courants artistiques depuis le début du 19ème siècle ▪ décrire une œuvre d'art ▪ décrire une image publicitaire ▪ présenter un projet, un concept ▪ concevoir un message ▪ présenter un logo ▪ décrire un stand d'étalage ▪ décrire un packaging (matériaux, formes couleurs), ses impacts, ses avantages et ses inconvénients

D. Etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant pour l'activité d'enseignement « Langue en situation socioprofessionnelle » et un enseignant ou un expert pour l'activité d'enseignement « Langue appliquée au domaine considéré ».
L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. **Dénomination du cours**	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation socioprofessionnelle	CG	A	44
Langue appliquée au domaine considéré	CT	B	20
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 5

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX95U32D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 24 novembre 2016, sur avis conforme du Conseil général

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 5

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

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication orale et écrite, utilisée dans des situations diversifiées **de la vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à

- permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle ;
- favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3 Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences se situe au niveau :

B2.1	B2.2
B2	

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement « Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 4 », à savoir 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.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre un message relatif à une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit utilisé dans le cadre d'une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- en interaction orale :

*dans une simulation de situation professionnelle**,***

  - interagir (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord et le motiver, etc.) en utilisant des termes et expressions liés à la vie professionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- faire un exposé préparé sur un sujet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire un message cohérent en utilisant les termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en donnant son opinion.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 4" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

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

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

♦ en compréhension de l'oral :

- comprendre un message authentique et actualisé, relatif à une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

♦ en compréhension de l'écrit :

- comprendre un message écrit authentique et actualisé utilisé dans le cadre d'une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

♦ en interaction orale :

dans une simulation de situation professionnelle,

- interagir (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord en argumentant, etc.) en utilisant des termes et expressions liés au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - faire un exposé structuré sur un sujet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un texte cohérent sur un sujet d'ordre professionnel en utilisant le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en donnant son opinion et en argumentant.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- du degré de pertinence de la production,
- du degré de compréhension,
- de l'étendue du répertoire lexical,
- du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- de la capacité à s'auto-corriger,
- du degré de clarté de la prononciation,
- du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- de l'efficacité de l'attitude communicative,
- du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées,
- du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- de l'originalité de la production,
- du degré d'autonomie.

4. PROGRAMME

4.1. Langue en situation socioprofessionnelle

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne afin d'amener les étudiants à :

- comprendre des messages oraux ;
- comprendre des messages écrits ;

- prendre part à une conversation ;
- s'exprimer oralement en continu ;
- s'exprimer par écrit.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre des messages oraux et audio diversifiés utilisés dans des situations professionnelles, notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - extraire l'information essentielle de documents multimédia authentiques, actualisés et variés, ayant trait à des sujets d'ordre professionnel ;
  - comprendre les points principaux d'exposés relatifs à un thème professionnel ;
  - comprendre des indications et/ou des directives détaillées d'ordre professionnel ;
  - comprendre des messages téléphoniques (demandes de renseignements, plaintes, etc.) ;
  - inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.

- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre des messages variés utilisés dans des situations professionnelles ;
  - relever l'information pertinente dans des documents authentiques et actualisés ayant trait à des sujets d'ordre professionnel ;
  - comprendre les principaux types de courriers professionnels (demandes d'information, commandes, confirmations, plaintes, etc.) ;
  - réunir des informations provenant de textes différents afin d'accomplir une tâche spécifique ;
  - utiliser le sens général d'un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.

- en interaction orale :

  *dans des simulations de situations professionnelles***,**

  - intervenir dans des échanges professionnels, en utilisant des termes et expressions appropriés et des procédés adéquats pour prendre la parole et faciliter la poursuite de la conversation ;
  - comprendre et réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs ;
  - reformuler les propos d'un interlocuteur pour confirmer la compréhension mutuelle ;
  - commenter brièvement le point de vue d'autrui ;
  - échanger des informations et émettre un point de vue dans des situations d'ordre professionnel ;
  - faire des suggestions et réagir à des propositions ;
  - faire et accepter une offre ;
  - formuler une plainte ;

- exprimer de façon appropriée ses convictions, son accord ou son désaccord en argumentant et inviter les autres à le faire ;
- donner et suivre des directives et des instructions détaillées ;
- conduire un entretien, une réunion ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)[1] ;
- recourir de manière appropriée à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication,

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit et en tenant compte du public cible,

- présenter un projet d'ordre professionnel et le motiver ;
- faire un exposé structuré sur un sujet relatif à la vie professionnelle,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

dans un texte suivi et cohérent, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire des messages variés (par exemple une note, un courriel, une lettre, un compte-rendu, une synthèse, etc.) en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ;
- faire la synthèse d'informations provenant de sources diverses, donner son avis et le motiver ;
- rédiger un courrier professionnel (demande d'information, commande, offre, confirmation, plainte, lettre de motivation, etc.) ;
- recourir à des stratégies de compensation et d'évitement qui permettent d'exécuter la tâche avec succès,

dans le cadre de situations professionnelles.

[1] D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

4.2. Langue appliquée au domaine considéré

L'étudiant sera capable de :

♦ en compréhension de l'oral :

- comprendre des messages oraux et audio diversifiés utilisés dans des situations professionnelles liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
- extraire l'information essentielle de documents multimédia authentiques et actualisés, ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel considéré.

♦ en compréhension de l'écrit :

- comprendre des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- relever l'information pertinente dans des documents authentiques et actualisés ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel considéré.

♦ en interaction orale :

dans des simulations de situations professionnelles liées au domaine considéré,

- intervenir dans des échanges (réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs, reformuler leurs propos pour confirmer la compréhension mutuelle, faire des suggestions, exprimer ses convictions, son accord ou son désaccord en argumentant, etc.) en utilisant des termes et expressions spécifiques au domaine considéré ;
- échanger des informations,

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

- produire un texte suivi et cohérent en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- émettre un point de vue sur un sujet relatif au domaine professionnel considéré et le motiver,

en respectant la morphosyntaxe.

Champs thématiques et comportements langagiers pour les deux activités d'enseignement (4.1 et 4.2)

Les listes de champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue et des spécificités du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
2. Services
3. Perception et activité sensorimotrice
4. Relations personnelles et contacts avec autrui
5. Enseignement et formation
6. Langues
7. Culture et société
8. Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ participer à une conversation générale et parler de son environnement familial, social et professionnel
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
▪ Aspect physique, caractère, tempérament	▪ donner une description de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un

2. Services

▪ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, etc.)	▪ formuler une réclamation ou une plainte ▪ relayer le mécontentement ou la satisfaction des clients ▪ formuler des félicitations ou des remerciements ▪ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires, etc.
▪ Banque et assurances	▪ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée

3. Perception et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ argumenter sur le choix d'un itinéraire ▪ planifier une activité et justifier cette planification
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit
▪ Actes et gestes	▪ donner des instructions relatives au maniement des objets

4. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelle	▪ exprimer et justifier ses sympathies, antipathies

5. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

6. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences ▪ demander si on a formulé correctement quelque chose ▪ demander de préciser la prononciation d'un mot ▪ prier l'interlocuteur de corriger les fautes
▪ Comprendre et se faire comprendre	▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

7. Culture et société

▪ Relations sociales	▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage
▪ Culture et société	▪ (s') informer à propos des traditions, des coutumes, des modes de pensée ▪ parler de thèmes de société, donner son opinion et s'enquérir de celle des autres

8. Etc.

B. Vie en entreprise

▪ Profession, fonction	▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce ▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction
▪ Lieu de travail	▪ dire et demander où et pour qui on travaille ▪ décrire la société pour laquelle on travaille ▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
▪ Conditions de travail	▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues ▪ décrire les conditions de travail
▪ Rémunérations	▪ s'enquérir /donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
▪ Formation professionnelle	▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
▪ Contacts téléphoniques	▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous ▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ▪ demander de répéter, de clarifier ▪ fournir ou demander des informations
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, un rapport, etc. ▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
▪ Organisation du travail, sécurité	▪ discuter d'un planning de travail ▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc. ▪ donner et comprendre des consignes de sécurité ▪ lire et comprendre un mode d'emploi ▪ consulter et commenter une réglementation, des directives

▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ fournir ou demander des informations sur un produit ▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ▪ passer une commande ▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre ▪ confirmer ou demander confirmation ▪ faire ou accepter une offre ▪ présenter et/ou défendre un projet ▪ conduire un entretien, une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques

1. Domaine informatique

▪ Ordinateurs	▪ décrire les différents types d'ordinateurs et présenter leurs avantages et inconvénients ▪ décrire les différentes composantes d'un PC et leur(s) fonction(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)
▪ Logiciels	▪ présenter les logiciels courants
▪ Réseaux	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux
▪ Systèmes	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux systèmes
▪ Support technique	▪ comprendre et donner des directives
▪ Site internet	▪ présenter les différents éléments constitutifs d'un site
▪ etc.	▪ …

2. Domaine économique

▪ Comptabilité	▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société ▪ présenter un plan d'amortissement ▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme ▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,…) ▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA) ▪ citer les différents types d'impôts et de taxes ▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter ▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients ▪ décrire un inventaire ▪ citer les différents types de fraudes fiscales
▪ Assurances	▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, …) ▪ présenter différents types de contrats ▪ présenter des conditions de couverture adaptées ▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances ▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
▪ Marketing	**A. Etudes de marché :** ▪ expliquer l'importance des études de marché pour une entreprise ▪ présenter les résultats d'une étude de marché, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques **B. Produit :** ▪ préciser les caractéristiques d'un bon produit ▪ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement ▪ décrire et expliquer le cycle de vie d'un produit ▪ expliquer en quoi la marque est importante sur le plan commercial comme sur le plan financier **C. Prix :** ▪ expliquer l'influence du prix d'un produit sur le consommateur en fonction de la stratégie choisie

	D. Distribution : ▪ citer les différents circuits et méthodes de distribution ▪ expliquer la finalité d'une démarche de distribution dans une stratégie de marketing. Comment évaluer la qualité d'une démarche de distribution ? ▪ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution ▪ expliquer l'impact d'internet sur les modes de distribution **E. Communication-marketing :** ▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing ▪ identifier les principales formes de la communication ▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques ▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication ▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels **F. Comportement d'achat :** ▪ citer les principales fonctions à prendre en considération dans la démarche d'achat et les illustrer par un exemple ▪ citer des types de comportements d'achat et les comparer **G. Environnement marketing :** ▪ expliquer la différence entre micro- et macro-environnement et en indiquer les composantes ▪ expliquer les notions d'élasticité de la demande par rapport au prix et celle de point mort ainsi que l'importance en ce qui concerne l'approche marketing **H. Stratégie marketing :** ▪ expliquer ce qu'est le marketing stratégique et sa place par rapport au marketing opérationnel ▪ citer les étapes d'une stratégie marketing **I. Marketing international :** ▪ citer les manières de pénétrer un nouveau marché et les expliquer **J. Force de vente :** ▪ appliquer les techniques de vente

▪ Commerce extérieur	**A. Fonction :** ▪ définir le commerce extérieur ▪ présenter les débouchés du métier ▪ décrire les tâches spécifiques à la fonction **B. Marketing :** ▪ voir rubrique marketing **C. Commerce :** ▪ présenter une entreprise et ses résultats ▪ présenter la structure de l'entreprise ▪ expliquer les accords et les litiges commerciaux ▪ gérer une plainte ▪ gérer et assurer le suivi d'une commande ▪ présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière ▪ expliquer les barrières commerciales ▪ décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques) ▪ citer les principales institutions européennes ▪ citer les différents types de documents nécessaires à l'exportation **D. Budget finances :** ▪ expliquer la gestion d'un budget ▪ présenter les grandes tendances financières et boursières **E. Logistique :** ▪ voir rubrique logistique **F. Produits :** ▪ description d'un produit de manière détaillée ▪ expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques **G. Communication :** ▪ utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs ▪ motiver une équipe ▪ évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser ▪ communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise

▪ Relations publiques	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client ▪ demander l'avis du client ▪ obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement ▪ demander, proposer des activités ▪ proposer son aide au client ▪ fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ recueillir des doléances et des compliments **B. Hébergement :** Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires : ▪ citer/décrire les différentes formules d'hébergement ▪ s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander/donner des informations au sujet des transports ▪ demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise ▪ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur **D. Environnement :** ▪ s'informer/informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles **E. Sport et loisirs :** ▪ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires **F. Culture et civilisation :** ▪ s'informer/informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, …) dans le cadre de l'organisation d'un voyage d'affaires

	▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Contacts professionnels :** ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels **I. Création rédactionnelle :** ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)
▪ Tourisme	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client, lui proposer son aide ▪ demander, proposer des activités ▪ fournir des renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, …

	▪ renseigner sur les modes de paiement, les prix ▪ recueillir des doléances ou des compliments **B. Hébergement** : ▪ décrire les différentes formules d'hébergement et citer leurs avantages et leurs inconvénients ▪ (s') informer sur les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander et fournir des informations au sujet des moyens de transport ▪ (s') informer sur les conditions de location d'un véhicule ▪ demander et fournir des informations sur les documents et les formalités nécessaires ▪ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur ▪ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ▪ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, … **D. Environnement** : ▪ (s') informer à propos des pays, des régions, des villes, des quartiers à visiter, des particularités géographiques et des ressources naturelles ▪ fournir des informations relatives à la météo ▪ caractériser le climat d'une région déterminée ▪ argumenter le choix d'une destination **E. Sport et loisirs :** ▪ (s') informer sur les principales activités sportives et récréatives, en expliquer les différentes modalités et conditions d'accès **F. Culture et civilisation :** ▪ (s') informer sur le patrimoine culturel, le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ guider ou faire un commentaire guidé utilisant les nouveaux médias

	G. Organisation de séminaires : ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ (s') informer sur le matériel à disposition ▪ rédiger un programme d'activités, planifier l'organisation de la journée et les présenter ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Promotion / distribution :** ▪ présenter/expliquer un produit oralement et par écrit ▪ promouvoir une visite ▪ vanter les attraits d'un site, d'une région
▪ Gestion Ressources Humaines	▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie ▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences
▪ Droit	**A. Contrats et actes :** ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants

	B. Institutions : ▪ citer et présenter brièvement les institutions **C. Juridictions :** ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions **D. Aide juridique et assistance judiciaire :** ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur **E. Législations :** ▪ présenter les différents types de législation **F. Recours :** ▪ expliquer les voies de recours
▪ Coopération internationale	**A. Coopération au développement :** ▪ décrire en quoi consiste la coopération au développement et les différents partenaires **B. Objectifs de la coopération :** ▪ expliquer le développement durable ▪ parler de l'éradication de la pauvreté ▪ parler de la croissance inclusive et durable ▪ expliquer le respect des droits de l'homme, de la démocratie, de l'état de droit, de la bonne gouvernance, etc. **C. Enjeux mondiaux :** ▪ citer les enjeux mondiaux et en parler : changement climatique, ressources naturelles, nouvelles menaces contre la sécurité (épidémies, groupes armés non étatiques, ...), etc. **D. Relations entre les pays :** ▪ parler des relations entre les pays nord - sud (accords, échanges commerciaux, …) ▪ parler des migrations humaines
▪ Transports et logistiques	**A. Moyens de transport :** ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, …)

	B. Manutention de biens et produits : ▪ expliquer les conditions de chargement, de déchargement et de stockage **C. Conditionnement** ▪ décrire les différents types de conditionnement (vrac, containers, palettes, etc.) **D. Documents de transport** ▪ remplir un document de transport (douanier, etc.) **E. Règlement** ▪ comprendre ou expliquer une règlementation (par exemple la réglementation concernant les produits dangereux) ▪ comprendre et présenter les règles de sécurité **F. Code de la route** ▪ comprendre le code de la route
▪ etc.	…

3. Domaines scientifique et technique

1. Sciences	▪ comprendre et dire des nombres ▪ comprendre et lire des formules mathématiques ▪ citer les différentes mesures ▪ décrire des formes ▪ citer les propriétés ▪ expliquer la structure de l'atome, etc.
2. Environnement et écologie	▪ décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement ▪ citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences ▪ expliquer la chaîne alimentaire
3. Biotechnologies/génétique	▪ comprendre des documents relatifs à l'éthique dans la recherche scientifique ▪ citer et présenter les débouchés de la biotechnologie ▪ décrire les équipements d'un laboratoire ▪ énoncer les éléments et les formules chimiques ▪ s'exprimer brièvement au sujet des découvertes récentes dans les sciences de la vie ▪ s'exprimer au sujet de la biodiversité

4. Mécanique/construction	▪ identifier les éléments des plans de construction et de schémas ▪ expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan
5. Electricité/électronique	▪ commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques ▪ décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre ▪ expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur, etc.

4. Domaine artistique

1. Stylisme de mode	▪ citer les différents types de vêtements et d'accessoires vestimentaires ▪ citer les matières, les couleurs, les formes ▪ décrire un modèle de vêtement ▪ décrire une silhouette ▪ présenter une œuvre d'art
2. Publicité	▪ citer les différents types de média ▪ citer les grands courants artistiques depuis le début du 19ème siècle ▪ décrire une œuvre d'art ▪ décrire une image publicitaire ▪ présenter un projet, un concept ▪ concevoir un message ▪ présenter un logo ▪ décrire un stand d'étalage ▪ décrire un packaging (matériaux, formes couleurs), ses impacts, ses avantages et ses inconvénients

D. Etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant pour l'activité d'enseignement « Langue en situation socioprofessionnelle » et un enseignant ou un expert pour l'activité d'enseignement « Langue appliquée au domaine considéré ».
L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. **Dénomination du cours**	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation socioprofessionnelle	CG	A	44
Langue appliquée au domaine considéré	CT	B	20
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 6

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX96U32D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 24 novembre 2016, sur avis conforme du Conseil général

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 6

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

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication orale et écrite nuancée, utilisée dans des situations diversifiées de **la vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- une sensibilisation aux différents registres de langage, en fonction des interlocuteurs et des situations,
- l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à

- permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle ;
- favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3 Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences se situe au niveau :

B2.1	**B2.2**
B2	

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement « Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 5 », à savoir la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication orale et écrite, utilisée dans des situations diversifiées de **la vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :
  - comprendre un message authentique et actualisé, relatif à une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;
- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit authentique et actualisé utilisé dans le cadre d'une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- en interaction orale :

*dans une simulation de situation professionnelle**,***

  - interagir (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord en argumentant, etc.) en utilisant des termes et expressions liés au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- faire un exposé structuré sur un sujet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire un texte cohérent sur un sujet d'ordre professionnel en utilisant le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) en donnant son opinion et en argumentant.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 5" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

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

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

♦ en compréhension de l'oral :

- comprendre un message authentique et actualisé relatif à une situation de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

♦ en compréhension de l'écrit :

- comprendre un texte de type argumentatif, authentique et actualisé, lié au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

♦ en interaction orale :

dans une simulation de situation professionnelle,

- interagir avec aisance (échanger des idées et des informations, faire des suggestions et réagir adéquatement aux propos des interlocuteurs, exprimer son accord ou son désaccord en argumentant, etc.) en utilisant des termes et expressions liés au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

  - faire un exposé structuré ou présenter un projet relatif à la vie professionnelle du domaine considéré,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un texte argumentatif cohérent et structuré sur un sujet d'ordre professionnel en utilisant le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- du degré de pertinence de la production,
- du degré de compréhension,
- de l'étendue du répertoire lexical,
- du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- de la capacité à s'auto-corriger,
- du degré de clarté de la prononciation,
- du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- de l'efficacité de l'attitude communicative,
- du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées,
- du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- de l'originalité de la production,
- du degré d'autonomie.

4. PROGRAMME

4.1. Langue en situation socioprofessionnelle

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne afin d'amener les étudiants à :

- comprendre des messages oraux ;
- comprendre des messages écrits ;

- ♦ prendre part à une conversation ;
- ♦ s'exprimer oralement en continu ;
- ♦ s'exprimer par écrit.

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ♦ en compréhension de l'oral :
  - comprendre des messages oraux et audio diversifiés utilisés dans des situations professionnelles, notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - comprendre l'information contenue dans des documents multimédia authentiques, actualisés et variés, ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel ;
  - comprendre un exposé relatif à un thème professionnel ;
  - comprendre des indications et/ou des directives détaillées d'ordre professionnel ;
  - comprendre des messages téléphoniques (demandes de renseignements, plaintes, etc.) ;
  - inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.
- ♦ en compréhension de l'écrit :
  - comprendre des messages variés utilisés dans des situations professionnelles ;
  - comprendre l'information contenue dans des documents authentiques et actualisés ayant trait à des sujets d'ordre professionnel ;
  - comprendre les courriers professionnels (demandes d'information, commandes, confirmations, plaintes etc.) ;
  - réunir des informations provenant de textes différents afin d'accomplir une tâche spécifique ;
  - comprendre un texte de type argumentatif ;
  - utiliser le sens général d'un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.
- ♦ en interaction orale :

dans des simulations de situations professionnelles liées au domaine considéré,

  - intervenir avec aisance dans des échanges professionnels, en utilisant des termes et expressions appropriés et des procédés adéquats pour prendre la parole et en faciliter la poursuite ;
  - comprendre et réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs ;
  - reformuler les propos d'un interlocuteur pour confirmer la compréhension mutuelle ;
  - demander à quelqu'un de clarifier ou de développer ses propos ;
  - commenter le point de vue d'autrui ;
  - échanger des informations et émettre un point de vue dans des situations d'ordre professionnel ;

- expliquer en quoi une situation pose problème et discuter des solutions possibles ;
- faire des suggestions et réagir à des propositions ;
- formuler une plainte ;
- exprimer de façon appropriée ses convictions, son accord ou son désaccord et inviter les autres à le faire ;
- argumenter de manière nuancée pour convaincre son interlocuteur ;
- donner et suivre des directives et des instructions détaillées ;
- conduire un entretien, une réunion ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)[1] ;
- recourir de manière appropriée à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication,

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit et en tenant compte du public cible,

- présenter un projet d'ordre professionnel et le motiver ;
- faire un exposé structuré sur un sujet relatif à la vie professionnelle,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

dans un texte suivi et cohérent, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

- produire des messages variés (par exemple une note, un courriel, un compte-rendu, une synthèse, etc.) en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ;
- faire la synthèse d'informations provenant de sources diverses, donner son avis et le motiver ;
- développer une argumentation ;
- rédiger un courrier professionnel (demande d'information, commande, offre, confirmation, plainte, lettre de motivation, etc.) ;
- recourir à des stratégies de compensation et d'évitement qui permettent d'exécuter la tâche avec succès,

dans le cadre de situations professionnelles.

[1] D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

4.2. Langue appliquée au domaine considéré

L'étudiant sera capable de :

- en compréhension de l'oral :

  - comprendre des messages oraux et audio diversifiés utilisés dans des situations professionnelles liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - comprendre l'information contenue dans des documents multimédia authentiques, actualisés et variés, ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel considéré.

- en compréhension de l'écrit :

  - comprendre des messages variés utilisés dans des situations professionnelles liées au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
  - comprendre l'information contenue dans des documents authentiques et actualisés ayant trait à des sujets liés au domaine professionnel considéré ;
  - comprendre un texte de type argumentatif.

- en interaction orale :

dans des simulations de situations professionnelles liées au domaine considéré,

  - intervenir avec aisance dans des échanges (réagir adéquatement aux propos d'autres interlocuteurs, reformuler leurs propos pour confirmer la compréhension mutuelle, faire des suggestions, exprimer ses convictions, son accord ou son désaccord, proposer des solutions à un problème, etc.) en utilisant des termes et expressions spécifiques au domaine considéré ;
  - échanger des informations ;
  - argumenter pour convaincre son interlocuteur,

en intervenant de manière spontanée,
en respectant la morphosyntaxe,
avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

  - produire un texte suivi et cohérent en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
  - émettre un point de vue sur un sujet relatif au domaine professionnel considéré en argumentant,

en respectant la morphosyntaxe.

Champs thématiques et comportements langagiers pour les deux activités d'enseignement (4.1 et 4.2)

Les listes de champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue et des spécificités du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
2. Services
3. Perception et activité sensorimotrice
4. Relations personnelles et contacts avec autrui
5. Enseignement et formation
6. Langues
7. Culture et société
8. Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ participer à une conversation générale et parler de son environnement familial, social et professionnel
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
▪ Aspect physique, caractère, tempérament	▪ donner une description de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un

2. Services

▪ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, etc.)	▪ formuler une réclamation ou une plainte ▪ relayer le mécontentement ou la satisfaction des clients ▪ formuler des félicitations ou des remerciements ▪ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires, etc.
▪ Banque et assurances	▪ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée

3. Perception et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ argumenter sur le choix d'un itinéraire ▪ planifier une activité et justifier cette planification
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit

▪ Actes et gestes	▪ donner des instructions relatives au maniement des objets

4. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelle	▪ exprimer et justifier ses sympathies, antipathies

5. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

6. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences ▪ demander si on a formulé correctement quelque chose ▪ demander de préciser la prononciation d'un mot ▪ prier l'interlocuteur de corriger les fautes
▪ Comprendre et se faire comprendre	▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

7. Culture et société

▪ Relations sociales	▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage
▪ Culture et société	▪ (s') informer à propos des traditions, des coutumes, des modes de pensée ▪ parler de thèmes de société, donner son opinion et s'enquérir de celle des autres

8. Etc.

B. Vie en entreprise

▪ Profession, fonction	▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce ▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction
▪ Lieu de travail	▪ dire et demander où et pour qui on travaille ▪ décrire la société pour laquelle on travaille ▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
▪ Conditions de travail	▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues ▪ décrire les conditions de travail
▪ Rémunérations	▪ s'enquérir /donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
▪ Formation professionnelle	▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
▪ Contacts téléphoniques	▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous ▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ▪ demander de répéter, de clarifier ▪ fournir ou demander des informations
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, un rapport, etc. ▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
▪ Organisation du travail, sécurité	▪ discuter d'un planning de travail ▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc. ▪ donner et comprendre des consignes de sécurité ▪ lire et comprendre un mode d'emploi ▪ consulter et commenter une réglementation, des directives

▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ fournir ou demander des informations sur un produit ▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ▪ passer une commande ▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre ▪ confirmer ou demander confirmation ▪ faire ou accepter une offre ▪ présenter et/ou défendre un projet ▪ conduire un entretien, une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques

1. Domaine informatique

▪ Ordinateurs	▪ décrire les différents types d'ordinateurs et présenter leurs avantages et inconvénients ▪ décrire les différentes composantes d'un PC et leur(s) fonction(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)
▪ Logiciels	▪ présenter les logiciels courants
▪ Réseaux	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux
▪ Systèmes	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux systèmes
▪ Support technique	▪ comprendre et donner des directives
▪ Site internet	▪ présenter les différents éléments constitutifs d'un site
▪ etc.	▪ …

2. Domaine économique

▪ Comptabilité	▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société ▪ présenter un plan d'amortissement ▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme ▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,…) ▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA) ▪ citer les différents types d'impôts et de taxes ▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter ▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients ▪ décrire un inventaire ▪ citer les différents types de fraudes fiscales
▪ Assurances	▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, …) ▪ présenter différents types de contrats ▪ présenter des conditions de couverture adaptées ▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances ▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
▪ Marketing	**A. Etudes de marché :** ▪ expliquer l'importance des études de marché pour une entreprise ▪ présenter les résultats d'une étude de marché, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques **B. Produit :** ▪ préciser les caractéristiques d'un bon produit ▪ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement ▪ décrire et expliquer le cycle de vie d'un produit ▪ expliquer en quoi la marque est importante sur le plan commercial comme sur le plan financier **C. Prix :** ▪ expliquer l'influence du prix d'un produit sur le consommateur

	en fonction de la stratégie choisie **D. Distribution :** ▪ citer les différents circuits et méthodes de distribution ▪ expliquer la finalité d'une démarche de distribution dans une stratégie de marketing. Comment évaluer la qualité d'une démarche de distribution ? ▪ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution ▪ expliquer l'impact d'internet sur les modes de distribution **E. Communication-marketing :** ▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing ▪ identifier les principales formes de la communication ▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques ▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication ▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels **F. Comportement d'achat :** ▪ citer les principales fonctions à prendre en considération dans la démarche d'achat et les illustrer par un exemple ▪ citer des types de comportements d'achat et les comparer **G. Environnement marketing :** ▪ expliquer la différence entre micro- et macro-environnement et en indiquer les composantes ▪ expliquer les notions d'élasticité de la demande par rapport au prix et celle de point mort ainsi que l'importance en ce qui concerne l'approche marketing **H. Stratégie marketing :** ▪ expliquer ce qu'est le marketing stratégique et sa place par rapport au marketing opérationnel ▪ citer les étapes d'une stratégie marketing **I. Marketing international :** ▪ citer les manières de pénétrer un nouveau marché et les expliquer

	J. **Force de vente :** ▪ appliquer les techniques de vente
▪ Commerce extérieur	**A. Fonction :** ▪ définir le commerce extérieur ▪ présenter les débouchés du métier ▪ décrire les tâches spécifiques à la fonction **B. Marketing :** ▪ voir rubrique marketing **C. Commerce :** ▪ présenter une entreprise et ses résultats ▪ présenter la structure de l'entreprise ▪ expliquer les accords et les litiges commerciaux ▪ gérer une plainte ▪ gérer et assurer le suivi d'une commande ▪ présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière ▪ expliquer les barrières commerciales ▪ décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques) ▪ citer les principales institutions européennes ▪ citer les différents types de documents nécessaires à l'exportation **D. Budget finances :** ▪ expliquer la gestion d'un budget ▪ présenter les grandes tendances financières et boursières **E. Logistique :** ▪ voir rubrique logistique **F. Produits :** ▪ description d'un produit de manière détaillée ▪ expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques

	G. Communication : ▪ utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs ▪ motiver une équipe ▪ évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser ▪ communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise
▪ Relations publiques	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client ▪ demander l'avis du client ▪ obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement ▪ demander, proposer des activités ▪ proposer son aide au client ▪ fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ recueillir des doléances et des compliments **B. Hébergement :** Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires : ▪ citer/décrire les différentes formules d'hébergement ▪ s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander/donner des informations au sujet des transports ▪ demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise ▪ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur **D. Environnement :** ▪ s'informer/informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles

	E. Sport et loisirs : ▪ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires **F. Culture et civilisation :** ▪ s'informer/informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, …) dans le cadre de l'organisation d'un voyage d'affaires ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Contacts professionnels :** ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels

	I. Création rédactionnelle : ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)
▪ Tourisme	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client, lui proposer son aide ▪ demander, proposer des activités ▪ fournir des renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ renseigner sur les modes de paiement, les prix ▪ recueillir des doléances ou des compliments **B. Hébergement** : ▪ décrire les différentes formules d'hébergement et citer leurs avantages et leurs inconvénients ▪ (s') informer sur les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander et fournir des informations au sujet des moyens de transport ▪ (s') informer sur les conditions de location d'un véhicule ▪ demander et fournir des informations sur les documents et les formalités nécessaires ▪ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur ▪ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ▪ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, … **D. Environnement** : ▪ (s') informer à propos des pays, des régions, des villes, des quartiers à visiter, des particularités géographiques et des ressources naturelles ▪ fournir des informations relatives à la météo ▪ caractériser le climat d'une région déterminée ▪ argumenter le choix d'une destination

	E. Sport et loisirs : ▪ (s') informer sur les principales activités sportives et récréatives, en expliquer les différentes modalités et conditions d'accès **F. Culture et civilisation :** ▪ (s') informer sur le patrimoine culturel, le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ guider ou faire un commentaire guidé utilisant les nouveaux médias **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ (s') informer sur le matériel à disposition ▪ rédiger un programme d'activités, planifier l'organisation de la journée et les présenter ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Promotion / distribution :** ▪ présenter/expliquer un produit oralement et par écrit ▪ promouvoir une visite ▪ vanter les attraits d'un site, d'une région
▪ Gestion Ressources Humaines	▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie

	▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences
▪ Droit	**A. Contrats et actes :** ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants **B. Institutions :** ▪ citer et présenter brièvement les institutions **C. Juridictions :** ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions **D. Aide juridique et assistance judiciaire :** ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur **E. Législations :** ▪ présenter les différents types de législation **F. Recours :** ▪ expliquer les voies de recours
▪ Coopération internationale	**A. Coopération au développement :** ▪ décrire en quoi consiste la coopération au développement et les différents partenaires **B. Objectifs de la coopération :** ▪ expliquer le développement durable ▪ parler de l'éradication de la pauvreté ▪ parler de la croissance inclusive et durable ▪ expliquer le respect des droits de l'homme, de la démocratie, de l'état de droit, de la bonne gouvernance, etc. **C. Enjeux mondiaux :** ▪ citer les enjeux mondiaux et en parler : changement climatique, ressources naturelles, nouvelles menaces contre la sécurité (épidémies, groupes armés non étatiques, ...), etc.

	D. Relations entre les pays : ▪ parler des relations entre les pays nord - sud (accords, échanges commerciaux, …) ▪ parler des migrations humaines
▪ Transports et logistiques	**A. Moyens de transport :** ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, …) **B. Manutention de biens et produits** : ▪ expliquer les conditions de chargement, de déchargement et de stockage **C. Conditionnement** ▪ décrire les différents types de conditionnement (vrac, containers, palettes, etc.) **D. Documents de transport** ▪ remplir un document de transport (douanier, etc.) **E. Règlement** ▪ comprendre ou expliquer une règlementation (par exemple la réglementation concernant les produits dangereux) ▪ comprendre et présenter les règles de sécurité **F. Code de la route** ▪ comprendre le code de la route
▪ etc.	…

3. Domaines scientifique et technique

1. Sciences	▪ comprendre et dire des nombres ▪ comprendre et lire des formules mathématiques ▪ citer les différentes mesures ▪ décrire des formes ▪ citer les propriétés ▪ expliquer la structure de l'atome, etc.
2. Environnement et écologie	▪ décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux,

	personnes et environnement ▪ citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences ▪ expliquer la chaîne alimentaire
3. Biotechnologies/génétique	▪ comprendre des documents relatifs à l'éthique dans la recherche scientifique ▪ citer et présenter les débouchés de la biotechnologie ▪ décrire les équipements d'un laboratoire ▪ énoncer les éléments et les formules chimiques ▪ s'exprimer brièvement au sujet des découvertes récentes dans les sciences de la vie ▪ s'exprimer au sujet de la biodiversité
4. Mécanique/construction	▪ identifier les éléments des plans de construction et de schémas ▪ expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan
5. Electricité/électronique	▪ commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques ▪ décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre ▪ expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur, etc.

4. Domaine artistique

1. Stylisme de mode	▪ citer les différents types de vêtements et d'accessoires vestimentaires ▪ citer les matières, les couleurs, les formes ▪ décrire un modèle de vêtement ▪ décrire une silhouette ▪ présenter une œuvre d'art
2. Publicité	▪ citer les différents types de média ▪ citer les grands courants artistiques depuis le début du 19ème siècle ▪ décrire une œuvre d'art ▪ décrire une image publicitaire ▪ présenter un projet, un concept ▪ concevoir un message

	▪ présenter un logo ▪ décrire un stand d'étalage ▪ décrire un packaging (matériaux, formes couleurs), ses impacts, ses avantages et ses inconvénients

D. Etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant pour l'activité d'enseignement « Langue en situation socioprofessionnelle » et un enseignant ou un expert pour l'activité d'enseignement « Langue appliquée au domaine considéré ».
L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. **Dénomination du cours**	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation socioprofessionnelle	CG	A	44
Langue appliquée au domaine considéré	CT	B	20
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

BACHELIER :
STAGE ORIENTE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

DOMAINE : SCIENCES DE L'INGENIEUR ET TECHNOLOGIE

CODE : 20 90 01 U31 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 208
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 30 juin 2016,
sur avis conforme du Conseil général

BACHELIER :
STAGE ORIENTE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

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 :

- d'appréhender le monde du travail et ses exigences fondamentales ;
- d'observer et d'analyser les méthodes de travail de base au sein d'une entreprise ou d'un organisme et plus particulièrement au sein du secteur visé ;
- de développer des savoirs, aptitudes, savoirs-être par l'expérimentation dans l'entreprise ou l'organisme ;
- de faciliter son insertion ultérieure dans la vie professionnelle ;
- de préciser son projet personnel et professionnel.

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'information pouvant être mis à sa disposition).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire supérieur (C.E.S.S.)

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

en référence au profil professionnel de la section dans laquelle il est inscrit,
face à des situations spécifiques liées à la profession,
en respectant les usages de la langue française et du vocabulaire professionnel,
conformément aux consignes données,

- de 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.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- la précision et la qualité du rapport présenté,
- le degré de rigueur des observations.

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

4.1.1. Stage d'insertion

L'étudiant sera capable,

dans le respect du contrat de stage d'insertion professionnelle et des tâches qui lui sont confiées,

- de se conformer aux contraintes imposées au travailleur (horaires, présentation, savoir-vivre, respect des consignes, confidentialité,…) ;
- de décrire l'entreprise ou l'organisme où il effectue son stage ;
- d'identifier les ressources de l'entreprise ou de l'organisme et leur utilisation ;
- de s'intégrer dans une structure, une équipe de travail ;
- de développer des compétences transversales telles que :
  - des méthodes de travail adaptées aux tâches,
  - une adaptation à l'organisation de l'entreprise ou de l'organisme ;
- de s'interroger sur son projet professionnel, ses atouts et ses limites ;

4.1.2. Découverte du métier

En référence au profil professionnel de la section dans laquelle il est inscrit, face à des situations spécifiques liées à la profession,

- de découvrir les tâches spécifiques au métier ;
- de situer les activités dans le champ de la profession ;
- de situer individuellement et collectivement la diversité et la spécificité du métier ;
- d'exprimer les conditions liées à l'exercice de cette profession, ses contraintes, ses exigences et ses particularités ;
- de clarifier, d'expliciter ses représentations concernant les fondements du métier ;
- d'exprimer ses motivations à exercer le métier en identifiant ses atouts et ses limites ;
- de se situer face à son orientation professionnelle et à son projet personnel.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le personnel chargé de l'encadrement a pour fonction :

- d'analyser avec l'étudiant la pertinence du projet de stage ;
- d'informer l'étudiant de ses obligations et devoirs découlant du contrat de stage ;
- de proposer une méthodologie d'observation de l'entreprise ou de l'organisme ;
- d'assurer le suivi de l'évolution du stage de l'étudiant ;
- d'accompagner l'étudiant dans la préparation de son rapport de stage ;
- de proposer différentes situations spécifiques liées au métier ;
- de proposer une méthodologie d'observation des différentes situations liées à la profession visée.

5. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

6. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Sans objet.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Etudiant : Code U

Stage **:** **80 périodes** Z

Découverte métier : **40 périodes** Z

7.2. Encadrement du stage

Dénomination des cours	**Classement**	**Code U**	**Nombre de périodes** - par groupe d'étudiants
Encadrement du stage	CT	I	20
Encadrement découverte métier	CT	I	20
Total des périodes			**40**

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 EMETTEUR

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

CODE : 74 31 51 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

STAGE D'INTEGRATION PROFESSIONNELLE EN TOURISME EMETTEUR

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

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 des agences de voyages et des entreprises émettrices ;
- 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 gestion et commercialisation des services en tourisme émetteur

- 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).

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite des unités d'enseignement suivantes :

- "Bachelier : stage orienté d'insertion professionnelle " - code 20 90 01 U31 D1
- "Bachelier : Gestion et commercialisation des services en tourisme émetteur"- code 74 31 54 U32 D1

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 de tourisme émetteur,
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 de tourisme émetteur,
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 émetteur, y compris les transports ;
- *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,
  - la création d'un circuit touristique ou l'analyse d'une fiche produit,
  - l'utilisation d'un programme spécifique de réservation,
  - l'élaboration d'un dossier simple d'assurances,
  - … ;
- 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 DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou 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 émetteur	CT	I	20
Total des périodes			**20**

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 ECONOMIQUES 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 RECEPTIF

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 dela 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**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

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

CODE : 74 31 50 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

EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

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

Cette unité de vise à permettre à l'étudiant d'intégrer les savoirs et les techniques, méthodes, techniques et règles de déontologie des professionnels du tourisme à travers l'élaboration, la défense orale d'un travail de fin d'études dans le respect des consignes établies dans le dossier pédagogique et conformément aux dispositions de l'établissement.
Les guidances collective et individualisée ont comme objectif de mettre l'étudiant dans les conditions optimales de réussite.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

Sans objet.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

dans le respect des consignes données,
dans le respect des règles et usages de la langue française,
en utilisant la terminologie internationale,
en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession,

- de constituer un portfolio mettant en exergue les compétences spécifiques au management du tourisme et des loisirs acquises durant son cursus, au travers des travaux et des stages, ainsi qu'une réflexion argumentée et critique sur son apprentissage et son projet professionnel ;
- d'élaborer et de défendre un projet d'ampleur limitée de développement d'un produit ou d'un service dans le domaine du tourisme et des loisirs.

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

- le degré de précision et la clarté tant dans l'expression orale qu'écrite,
- le degré de pertinence de la réflexion argumentée et critique,
- le degré de précision du vocabulaire technique utilisé,
- le degré d'autonomie atteint.

4. PROGRAMME

4.1. Programme pour l'étudiant

L'étudiant sera capable :

dans le respect des consignes données,
dans le respect des règles et usages de la langue française,
en utilisant la terminologie internationale,
en respectant les règles éthiques et déontologiques de la profession,

- de compléter un portfolio mettant en exergue des compétences spécifiques au management du tourisme et des loisirs acquises durant son cursus, au travers des travaux et des stages, comprenant une réflexion argumentée et critique sur son apprentissage et son projet professionnel ;

dans le cadre d'un projet d'ampleur limitée de développement d'un produit ou d'un service dans le domaine du tourisme et des loisirs

- de proposer au chargé de cours le thème général de son projet, son développement et de démontrer la faisabilité de son travail ;
- de mettre en œuvre une recherche personnelle traduite dans un rapport circonstancié et critique démontrant :
  - sa maîtrise de connaissances, de techniques spécifiques au management du tourisme et des loisirs,

- sa capacité à concevoir un projet, mettant en évidence les aspects opérationnels et stratégiques ;

♦ de préparer la défense orale de son rapport pour mettre en valeur :

- sa maîtrise des connaissances, des techniques et des méthodes propres au management du tourisme et des loisirs,
- l'adéquation de ses analyses avec la réalité professionnelle ;

♦ de participer aux séances collectives et individuelles ;

♦ d'informer le chargé de cours de l'état d'avancement de son travail ;

♦ de prendre en compte les conseils prodigués et les remarques émises par le chargé de cours.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

♦ communiquer aux étudiants les exigences qualitatives et quantitatives pour la finalisation du portfolio et les critères d'évaluation :

♦ aider à la détermination et à la précision du projet de fin d'études ;

♦ communiquer aux étudiants les exigences qualitatives et quantitatives du travail de fin d'études relatif au projet et les critères d'évaluation :

- ♦ sur le plan de la structuration du document écrit :
  - ◦ introduction : explication des objectifs poursuivis, méthodes et techniques développées pour les travaux,
  - ◦ développement de la recherche : synthèse analytique de la recherche entreprise,
  - ◦ conclusion : évaluation personnelle du travail sur le plan de l'intégration des compétences, des techniques (cohérence dans l'argumentation, adéquation entre les méthodes et les stratégies développées) et des résultats obtenus,
  - ◦ annexes : les annexes seront explicites et référencées,
  - ◦ table des matières : cohérence entre la structuration du travail et la table des matières, respect des critères de lisibilité et de présentation formelle,
  - ◦ bibliographie signalétique : respect des critères de présentation, des techniques professionnelles ;
- ♦ sur le plan de l'approche qualitative du contenu :
  - ◦ choix du thème : définition du projet en toute cohérence avec le profil professionnel repris dans le dossier pédagogique de la section ;

♦ assurer le suivi de l'étudiant pour :

- o vérifier l'état d'avancement des travaux, le respect des consignes générales relatives au travail de fin d'études ;
- o favoriser la mise en œuvre de ses capacités d'auto-évaluation ;
- o prodiguer des conseils et motiver dans la recherche de la qualité ;
- o réorienter le travail en cas de besoin ;
- o préparer à la défense orale du travail de fin d'études.

5. CHARGE 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

Code U

6.1. Etudiant : 160 périodes **Z**

6.2. Encadrement :

Dénomination du cours	**Classement**	**Code U**	**Nombre de périodes**
Préparation de l'épreuve intégrée de la section : Bachelier en management du tourisme et des loisirs	CT	I	16
Epreuve intégrée de la section : Bachelier en management du tourisme et des loisirs	CT	I	4
Total des périodes			**20**