

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général des Affaires pédagogiques,
de la Recherche en pédagogie et du Pilotage
de l'Enseignement organisé par la Communauté française

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE PLEIN EXERCICE

HUMANITES PROFESSIONNELLES ET TECHNIQUES

ENSEIGNEMENT TECHNIQUE DE QUALIFICATION

Troisième degré

SECTEUR : Economie

GROUPE : Tourisme

PROGRAMME D'ETUDES DE L'OPTION DE BASE GROUPEE :

AGENT/AGENTE EN ACCUEIL ET TOURISME

110/2002/248B

AVERTISSEMENT

Le présent programme est d'application, à partir du 1^{er} septembre 2003, dans les deux années du troisième degré de l'enseignement secondaire technique de qualification.

Il abroge et remplace les programmes :

- 7/5017 du 02 mars 1981 ;
- 7/5451 du 19 août 1991 ;
- 7/5463 du 26 septembre 1991 ;
- 7/5537 du 08 novembre 1993 ;
- 7/5758 du 20 mars 1997 ;
- 7/5672 du 25 septembre 1997.

Ce programme figure sur RESTODE, serveur pédagogique de l'enseignement organisé par la Communauté française.

Adresse : <http://www.restode.cfwb.be>

Il peut en outre être imprimé au format PDF.

TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	1
Grille-horaire	1
Glossaire	2

PROGRAMME DES COURS DE SCIENCES ECONOMIQUES

Considérations méthodologiques générales	5
ECO 17 Organisation des entreprises de tourisme I.....	8
ECO 18 Informatique de gestion	18
ECO 19 Organisation des entreprises de tourisme II	36

PROGRAMME DU COURS DE DACTYLOGRAPHIE- BUREAUTIQUE

Avant-propos	51
Organisation du programme d'études	53
Considérations méthodologiques générales	55
Méthodologie	55
L'évaluation	57
Infrastructure et équipement	59
Organisation des activités en modules	
BURO 1 La gestion informatisée des dossiers	60
La présentation du texte simple par traitement de texte	
BURO 2 La présentation du courrier en français et langues étrangères.....	65
L'édition des tableaux	
BURO 3 L'édition de documents longs	69
Les outils de communication (télécopieur, matériel auditif)	
BURO 4 Le courrier automatisé	73
Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)	
Bibliographie	80

PROGRAMME DU COURS DE TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

Organisation du programme d'études	85
Considérations méthodologiques générales	87
Infrastructure et équipement	88
Organisation des activités en modules	
TAOS 1 Le classement des documents et des sources d'information	89
TAOS 2 La reproduction des documents	92
Les notions de communication	
TAOS 3 La communication et l'accueil en face-à-face	97
TAOS 4 La communication et le téléphone	103
Bibliographie	114

PROGRAMME DU COURS DE GEOGRAPHIE TOURISTIQUE

Considérations générales et méthodologiques	116
Contenus	117
Supports pédagogiques	126
Bibliographie	129

PROGRAMME DU COURS D'HISTOIRE DE L'ART

De l'esprit du cours	132
Des contenus	
La préhistoire, l'Antiquité, le Moyen-Age	136
La Renaissance, l'art classique, le XIX ^e siècle, le XX ^e siècle	137
Des moyens	138

AVANT-PROPOS

La profession d'agent(e) en accueil et tourisme postule un sens aigu de la communication et une connaissance précise des « produits » distribués.

En conséquence, la capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'agent(e) en accueil et tourisme est aussi – et surtout – un vendeur de loisirs, chargé de l'accueil de la clientèle.

Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est donc indispensable que l'agent(e) maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.

GRILLE-HORAIRE DE L'OPTION DE BASE GROUPEE

	5 T.Q.	6 T.Q.
FORMATION GENERALE ORIENTEE		
Mathématique	02	02
Langue moderne I	04	04
Langue moderne II	04	04
Histoire de l'art	01	02
Géographie touristique	02	01
FORMATION TECHNIQUE ORIENTEE		
Organisation des entreprises de tourisme ECO 17 et ECO 19	07	07
Informatique de gestion ECO 18	02	00
Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat	01	02
Dactylographie-Bureautique	02	03
TOTAL	25	25

REMARQUE

La numérotation des « ECO » a été établie, au 3e degré de l'enseignement technique de qualification, pour tout le secteur 7.

Des modules sont donc communs à certaines options, d'autres sont spécifiques.

Le développement transversal de certaines compétences justifie la présence de certains concepts identiques au sein des programmes de Sciences économiques et de Secrétariat-Dactylographie-Bureautique.

Bien entendu, ces compétences feront l'objet d'une approche spécifique à la discipline mais complémentaire au travers de situations d'apprentissage appropriées qui respectent les objectifs généraux de chacune des formations.

Une collaboration entre les enseignants de ces deux disciplines est par conséquent indispensable.

GLOSSAIRE

Les programmes d'études proposent des situations d'apprentissage et indiquent des contenus d'apprentissage qui peuvent être obligatoires ou facultatifs.

Décret-Missions (1997) Art. 36 § 5 et Art. 50 § 4

Contenus d'apprentissage

Savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités.

Situations d'apprentissage

Situations-problèmes mettant en œuvre des habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation, à l'opérationnalisation des activités.

Compétence

Aptitude à mettre en œuvre un ensemble organisé de savoirs, de savoir-faire et d'attitudes permettant d'accomplir un certain nombre de tâches.

Compétences disciplinaires

Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir dans une discipline scolaire.

Compétences terminales

Référentiel présentant de manière structurée les compétences dont la maîtrise à un niveau déterminé est attendue à la fin de l'enseignement secondaire.

Compétences transversales

Attitudes, démarches mentales et démarches méthodologiques communes aux différentes disciplines à acquérir et à mettre en œuvre au cours de l'élaboration des différents savoirs et savoir-faire ; leur maîtrise vise à une autonomie croissante d'apprentissage des élèves.

Evaluation formative

Evaluation effectuée en cours d'activité et visant à apprécier le progrès accompli par l'élève et à comprendre la nature des difficultés qu'il rencontre lors d'un apprentissage ; elle a pour but d'améliorer, de corriger ou de réajuster le cheminement de l'élève ; elle se fonde en partie sur l'auto-évaluation.

Evaluation certificative

Evaluation qui débouche soit sur l'obtention d'un certificat, soit sur une autorisation de passage de classe ou d'accès à un nouveau degré.

Profil de qualification

Référentiel décrivant les activités et les compétences exercées par des travailleurs accomplis tels qu'ils se trouvent dans l'entreprise.

Profil de formation

Référentiel présentant de manière structurée les compétences à acquérir en vue de l'obtention d'un certificat de qualification.

Programme d'études

Référentiel de situations d'apprentissage, de contenus d'apprentissage, obligatoires ou facultatifs et d'orientations méthodologiques qu'un pouvoir organisateur définit afin d'atteindre les compétences fixées par le Gouvernement pour une année, un degré ou un cycle.

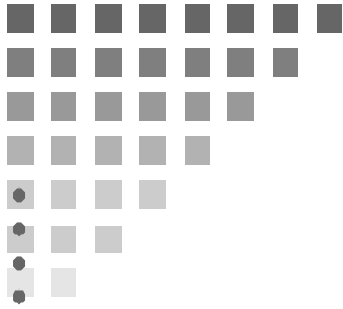
Compétences à maîtriser (CM)

Compétences qui sont à maîtriser en fin d'une formation donnée.

Compétences à exercer (CEF ou CEP)

CEF : compétences à exercer au cours d'une formation, mais dont la maîtrise ne peut être certifiée qu'au-delà de la dite formation par un opérateur de formation.

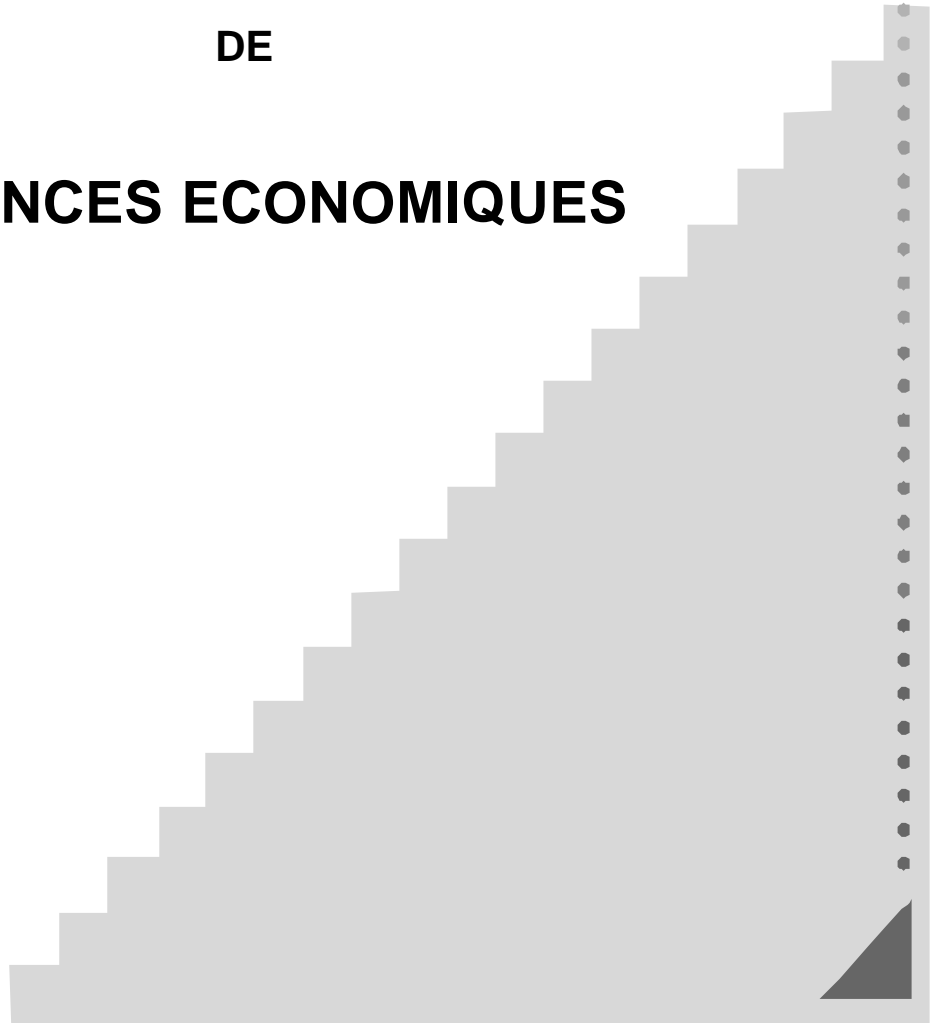
CEP : compétences à exercer durant cette même formation, mais dont la maîtrise ne pourra être acquise qu'à travers l'activité professionnelle elle-même.



PROGRAMME DES COURS

DE

SCIENCES ECONOMIQUES



CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

Toute leçon doit être une réponse (DEWEY).

Pour qu'une réponse puisse être donnée, encore faut-il qu'un problème soit posé.

- **Toute la leçon** devra donc s'articuler sur la situation-problème, **signifiante pour l'élève**, mise en place **au départ**.
- **Il faut laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance, individuellement ou en groupes, du problème posé.**
- Ils chercheront ensuite la solution **à l'aide de supports pédagogiques**. Il convient de faire participer **tous** les élèves à l'élaboration de la solution collective.
- **La synthèse des notions dégagées figurera dans le cahier des élèves.**

On peut ainsi promouvoir les activités de recherche et de découverte. On permet aussi à chaque élève de construire son propre savoir, de s'approprier des savoir-faire, des savoir-être et des savoir-devenir, c'est-à-dire, développer des compétences disciplinaires mais aussi transversales.

Il ne s'agit plus aujourd'hui de se contenter de transmettre des connaissances mais de rendre les élèves capables de réfléchir et d'agir en fonction des informations auxquelles ils ont accès. Les nouvelles technologies rendent inéluctables des changements profonds dans la manière d'enseigner.

L'élève devient ainsi le véritable acteur de son apprentissage. L'enseignant « transmetteur d'informations » devient « facilitateur d'apprentissage ».

- Il faut savoir qu'une période de cours/semaine correspond à environ 22 périodes de cours /année **effectives hors évaluation certificative**. Ce n'est pas beaucoup. Il convient donc de bien **circonscrire certains objectifs** de façon à **pouvoir les atteindre impérativement au terme de la leçon** de quarante-cinq minutes maximum. Cet espace-temps devrait idéalement inclure également une activité d'**évaluation formative**.
- Le **cahier de matière prévisionnel** permettra quant à lui de préciser la ventilation des 22 périodes de cours sur l'année scolaire. Sa tenue régulière fait du professeur le gestionnaire avisé de ses activités en fonction de son public, des objectifs de formation définis et du temps disponible.
- L'évaluation **formative** et l'évaluation **certificative** seront variées tant dans la forme des questions que dans les objectifs visés. L'évaluation doit être l'image fidèle de la démarche et de la stratégie mises en place par l'enseignant ; **elle ne peut porter que sur les connaissances et compétences acquises dans le cadre de l'apprentissage.**

Ce nouveau programme d'études s'articule sur le profil de formation de l'agent/agente en accueil et tourisme lui-même construit sur le profil de qualification

Il comporte 3 unités qui correspondent aux cours repris dans la grille-horaire de l'option de base groupée (➡)

ECO 17 *ORGANISATION DES ENTREPRISES DE TOURISME I*

➡ **ORGANISATION DES ENTREPRISES DE TOURISME**

ECO 18 *INFORMATIQUE DE GESTION*

➡ **INFORMATIQUE DE GESTION**

ECO 19 *ORGANISATION DES ENTREPRISES DE TOURISME II*

➡ **ORGANISATION DES ENTREPRISES DE TOURISME**

La ventilation des périodes est la suivante :

5 TQ	<i>UNITES</i>	ECO 17	ECO 18
	<i>PERIODES</i>	7	2
6 TQ	<i>UNITES</i>	ECO 19	
	<i>PERIODES</i>	7	

⇒ A côté des contenus d'apprentissage **obligatoires** (ceux qui portent sur les éléments essentiels), des contenus d'apprentissage **facultatifs** ont été prévus (celui ou ceux que l'enseignant choisit).

IL EST EVIDENT QU'IL EST IMPOSSIBLE DE COUVRIR, DE MANIERE EXHAUSTIVE, LES DIFFERENTS CONCEPTS ENONCES DANS LES PROGRAMMES, MEME LORSQU'IL S'AGIT DES CONTENUS D'APPRENTISSAGE OBLIGATOIRES.

A fortiori, une couverture partielle ou intégrale des contenus d'apprentissage facultatifs n'est pas requise. Par contre, ces derniers ne peuvent, en aucun cas, être abordés au détriment des contenus d'apprentissage obligatoires.

Dans le même ordre d'idées, il est évident que l'évaluation **certificative** ne peut porter que sur les contenus d'apprentissage **obligatoires**.

⇒ Des **situations d'apprentissage**, qui sont proposées **à titre d'exemple**, aident le professeur à s'inscrire dans la méthodologie préconisée.

Elles sont de nature à donner du sens à l'appropriation **obligatoire** des compétences identifiées dans le profil de formation tout en couvrant, au travers des activités qu'elles sous-tendent, les contenus d'apprentissage obligatoires.

La bibliographie relative aux programmes de sciences économiques pourra être consultée sur le site Internet :

http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

**➤ ORGANISATION DES ENTREPRISES
DE TOURISME**

5 T.Q.

**ECO 17 :
ORGANISATION DES ENTREPRISES
DE TOURISME I**

7 périodes / semaine

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR
L'UNITE 17**

Le développement des compétences inventoriées dans le profil de formation implique la maîtrise de concepts de base en économie, en droit, en gestion, en géographie et géographie touristique, en histoire et histoire de l'art.

REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.1. 2.2.2. 2.6.4.	1.1.4. 3.1.4. 4.6.2. 6.1.2.
1.1.2. 2.2.3. 2.6.5.	1.3.3. 3.1.5. 4.6.3. 6.1.3.
1.1.3. 2.3.1. 3.1.1.	1.5.2. 3.1.6. 4.6.4. 6.2.1.
1.2.1. 2.3.2. 3.1.3.	1.6.1. 3.1.9. 4.7.2. 6.2.2.
1.3.1. 2.3.3. 3.1.7.	2.3.4. 3.3.1. 4.8.1. 6.2.3.
1.3.2. 2.4.2. 4.1.1.	2.4.1. 3.3.2. 4.9.1. 6.2.4.
1.4.2. 2.4.3. 4.4.1.	2.4.5. 4.1.2. 4.9.2. 6.3.1.
1.4.4. 2.4.4. 4.5.1.	2.4.6. 4.2.1. 4.9.3. 6.3.2.
1.5.1. 2.5.1. 5.1.1.	2.5.2. 4.2.3. 4.9.4. 6.4.1.
2.1.1. 2.6.1. 5.1.2.	2.5.3. 4.3.1. 4.9.5. 6.4.2.
2.1.2. 2.6.2. 5.1.3.	2.5.4. 4.4.3. 5.2.1. 6.4.3.
2.2.1. 2.6.3.	2.5.5. 4.5.2. 5.3.1. 6.4.4.
	3.1.2. 4.6.1. 6.1.1.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'Agent(e) en accueil et tourisme qui peut être consulté sur le site Internet : http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE

- * Prendre conscience de la place de l'industrie du tourisme dans l'économie nationale.
- * Identifier et caractériser les produits offerts par l'industrie du tourisme.
- * Exploiter les supports de référence en matière touristique.
- * Cerner les modalités d'élaboration et de vente d'un voyage à forfait.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Il est indispensable d'avoir recours à des **supports spécifiques** à l'industrie du tourisme, tels que : guides de voyages, dépliants publicitaires, Internet, publications diverses, catalogues, cartes, manuels professionnels, etc.
- Dans la mesure du possible, il est souhaitable de concrétiser l'approche des produits touristiques par des **visites** (par exemple : syndicats d'initiative, agences de voyages, sites touristiques, établissements hôteliers, compagnies aériennes, expositions, etc ...).
- Les domaines susceptibles d'attractivité touristique sont très nombreux (historique, artistique, géographique, gastronomique, sportif, culturel, ...). Il incombe, par conséquent, à l'enseignant d'être particulièrement vigilant en matière **d'ouverture d'esprit** et de **culture générale** chez l'apprenant.
- **L'aptitude à communiquer** constitue une des qualités majeures exigées des travailleurs de l'industrie du tourisme. L'accent sera particulièrement mis sur la correction et la précision du langage, sur la politesse, sur la convivialité, sur le contact humain, ...
- Si l'acquisition de « savoirs » est - bien entendu - indispensable, l'apprentissage de savoir-faire est prioritaire afin de développer les compétences professionnelles requises. A cet égard, des **travaux pratiques** (ponctuels, synthétiques, individuels et collectifs) permettent de développer ces aptitudes. Ils doivent être effectués **au fur et à mesure** des apprentissages et ne feront pas l'objet d'une approche systématique, par exemple en fin d'année scolaire.
- La ventilation des périodes par chapitre est proposée **à titre indicatif**. Elle inclut le temps à consacrer aux travaux pratiques à réaliser (de 25 à 35 % du temps disponible).
- Les **langues étrangères** (et plus particulièrement l'anglais usuel) constituent un outil de communication indispensable dans le tourisme international. L'enseignant ne manquera pas d'avoir recours aux termes et expressions effectivement utilisés dans les situations d'apprentissage exploitées.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
--	---	---

Dans la mesure du possible, il est souhaitable de concrétiser l'approche des produits touristiques par des **visites** (par exemple : syndicats d'initiative, agences de voyages, sites touristiques, établissements hôteliers, compagnies aériennes, expositions, etc...).

1

L'industrie du tourisme

Temps suggéré : 54 périodes

1.1. L'historique de l'industrie touristique	<i>Sur la base de textes simples, retracer l'évolution historique du tourisme en faisant apparaître, notamment, quelques pionniers de cette activité (Thomas Cook, Charles Ritz, Thomas Benett, etc...).</i>	Les lois d'Engel
1.2. La place de l'industrie du tourisme dans l'économie	<i>A l'aide de tableaux statistiques fournis par l'INS, le Commissariat Général au Tourisme, Internet, ... représenter graphiquement et interpréter la part de l'industrie du tourisme dans l'économie nationale ou locale.</i>	

<p>1.3. Les métiers du tourisme</p>	<p><i>Au départ d'un brain-storming ou de documents divers, identifier et classer par domaines d'activités les métiers du tourisme.</i></p>	<p>Le secteur Horeca</p>
<p>1.4. Les organismes touristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les institutions publiques : <ul style="list-style-type: none"> - le Commissariat Général au Tourisme (CGT) ; - l'Office de Promotion du Tourisme (OPT) ; - les syndicats d'initiative ; - les fédérations de tourisme. • Les entreprises commerciales (les tour-opérateurs, les agences de voyages,...). 	<p><i>Comparer les institutions publiques mentionnées quant à leur rôle, leurs ressources et leurs moyens d'action.</i></p> <p><i>A l'occasion de la visite d'un syndicat d'initiative et/ou d'une fédération provinciale de tourisme, identifier les objectifs qu'ils poursuivent ainsi que les moyens dont ils disposent.</i></p> <p><i>Etablir un tableau comparatif des activités, des objectifs, des ressources, des contraintes, d'un tour-opérateur et d'un agent de voyages.</i></p> <p><i>Rechercher, dans la région, des exemples de chacun d'eux.</i></p>	
<p>1.5. Le marché du tourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'offre de tourisme • La demande de tourisme 	<p><i>Rechercher dans l'environnement quotidien diverses formes d'activités touristiques ainsi que les organismes qui prennent en charge leur réalisation.</i></p> <p><i>Identifier et caractériser les différents types de touristes en fonction de critères déterminés tels que l'âge, le sexe, le niveau culturel, le budget, etc...</i></p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Les produits touristiques (l'hébergement, le transport, les loisirs, ...) • Les types de tourisme (balnéaire, d'un jour, culturel, etc...) 	<p><i>Sur la base d'une documentation professionnelle ou d'une enquête auprès de touristes fictifs ou réels, identifier les spécifications d'un produit touristique susceptible de répondre à des besoins exprimés par des clients : jeunes, du troisième âge, féminins, hommes d'affaires, ...</i></p> <p><i>En identifier le type de tourisme qui y correspond.</i></p>	<p>Les perspectives touristiques</p>
---	---	--------------------------------------

2

L'offre de voyages

Temps suggéré : 10 périodes

<p>2.1. Les organisateurs de voyages</p> <p>2.2. Les agences de voyages</p> <p>2.3. Les associations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l' Union professionnelle des agences de voyages (UPAV) ; - l' Association belge des tour-opérateurs (ABTO) ; - le Fonds de Garantie ; - etc... 	<p><i>Sur la base des publications émises par les différentes parties impliquées dans l'activité touristique, représenter schématiquement l'offre de voyages en Belgique.</i></p> <p><i>Au départ des textes légaux, mettre en évidence les différentes catégories d'agences de voyages.</i></p> <p><i>A l'aide d'un texte relatif aux missions du Fonds de Garantie, justifier l'existence de ce dernier et expliciter ses modalités de fonctionnement.</i></p>	
---	--	--

3**Le voyage à forfait**

Temps suggéré : 90 périodes

<p>1.1. Le voyage à forfait et le voyage sur mesure</p>	<p><i>Enquêter dans diverses agences de voyages afin d'illustrer et de différencier les deux types de voyages proposés.</i></p>	
<p>1.2. La création du voyage à forfait</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les choix à opérer (la destination, la période, l'hébergement, le transport, l'assurance, ...). • Les contrats avec les prestataires de services : <ul style="list-style-type: none"> - les allotements (les contingents) ; - les conditions particulières. • Le prix : <ul style="list-style-type: none"> - les coûts (directs et indirects) ; 	<p><i>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, présenter – de manière argumentée – divers sites ou circuits touristiques locaux, nationaux et internationaux ainsi que la(les) formule(s) de voyages à forfait qui y correspond(ent).</i></p> <p><i>Sur la base de l'entretien avec un responsable de voyages, déterminer les causes de l'existence des voyages « last minute », de l'overbooking, etc...</i></p> <p><i>A partir de cas concrets, mettre en évidence les contrats (allotements) avec les prestataires de services et en préciser les conditions particulières (ex : la rétrocession).</i></p> <p><i>Identifier, à l'aide de la documentation professionnelle , les éléments constitutifs du prix d'un voyage à forfait :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * en Belgique ; * à l'étranger. 	

<ul style="list-style-type: none"> - la marge bénéficiaire ; - le calcul. • La brochure : <ul style="list-style-type: none"> - la conception ; - la promotion ; - l'utilisation. 	<p><i>Calculer le prix d'un voyage à forfait dans la région, dans le pays, à l'étranger.</i></p> <p><i>Etablir un tableau comparatif du prix d'un voyage à partir d'offres différentes.</i></p> <p><i>Comparer diverses brochures selon les critères suivants : le contenu, la présentation, le public-cible, les facilités d'utilisation, le calcul de coût de voyage, etc...</i></p> <p><i>Rechercher dans l'environnement quotidien et dans des agences de voyages les méthodes de promotion de la brochure (par exemple : panneaux, présentoirs, affiches, foires, éductour, ...).</i></p>	
<p>1.3. La vente du voyage à forfait</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les méthodes de vente • La réservation du voyage • Les documents – clients : <ul style="list-style-type: none"> - le contrat de voyage ; - les conditions générales de vente ; - le bon de commande ; - le bon de confirmation ; - la facture. 	<p><i>Réaliser une enquête auprès de diverses agences de voyages afin d'identifier et de caractériser les méthodes de vente utilisées (au comptoir, au téléphone, par courrier, Internet, ...).</i></p> <p><i>Compléter les différents documents relatifs à la réservation et à la vente d'un voyage à forfait.</i></p> <p><i>Identifier sur la base d'un bon de commande les droits et devoirs des parties contractantes ainsi que les conditions auxquelles un voyage à forfait peut être soumis (par ex. les éléments inclus dans le prix, l'existence d'une assurance-annulation, la couverture des dommages aux bagages, la détention d'un passeport, le visa, etc...).</i></p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Le dossier-client et son suivi • Le paiement du voyage (avec ou sans intermédiaire) • Le carnet de voyage (le titre de transport, les vouchers,...) 	<p><i>Dans le cadre d'un jeu de rôles, élaborer un dossier-client à propos d'un voyage déterminé et en assurer le suivi.</i></p> <p><i>Procéder à l'encaissement du règlement d'un voyage, depuis le versement d'un acompte jusqu'au paiement du solde, en effectuant les vérifications qu'il requiert.</i></p> <p><i>Analyser le contenu d'un carnet de voyage.</i></p>	<p>Le change</p> <p>Les risques de change</p>
<p>1.4. L'après-vente du voyage à forfait</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réclamation • L'évaluation du voyage 	<p><i>Sur la base des conditions générales de vente des T.O., résoudre des cas de réclamation réels ou fictifs.</i></p> <p><i>Répondre à un questionnaire d'appréciation de voyage.</i></p> <p><i>Comparer le contenu du questionnaire d'appréciation de voyage réalisé par des organismes différents.</i></p>	

➡ INFORMATIQUE DE GESTION

5 T.Q.

**ECO 18 :
INFORMATIQUE DE GESTION**

2 périodes / semaine

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR
L'UNITE 18**

Le développement des compétences inventoriées dans le profil de formation implique la maîtrise de concepts de base en économie, en droit, en gestion, en géographie et géographie touristique, en histoire et histoire de l'art.

REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.2.1.	2.3.4.
1.2.4.	2.4.1.
2.2.1.	2.4.5.
2.2.2.	2.4.6.
2.2.3.	2.5.2.
2.3.1.	2.5.3.
2.3.2.	2.5.5.
2.3.3.	3.1.5.
2.4.2.	3.1.6.
2.4.3.	3.3.2.
2.4.4.	4.2.1.
2.5.1.	4.2.3.
2.6.2.	4.4.2.
3.1.7.	4.4.3.
3.1.8.	4.7.1.
4.4.1.	
5.1.1.	
5.1.2.	

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'Agent(e) en accueil et tourisme qui peut être consulté sur le site Internet :
http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

I. LE SYSTEME D'EXPLOITATION EN SCIENCES ECONOMIQUES

temps suggéré : 7 périodes

à moduler en fonction des préacquis des élèves

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Prendre conscience de l'importance de l'outil informatique dans la vie professionnelle et la vie quotidienne.
- Etablir des relations entre les notions d'économie et l'outil informatique.
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant à l'outil informatique.

Considérations méthodologiques particulières

- L'informatique doit rester un **outil** et non une fin en soi.
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire notamment lors de la résolution de situations-problèmes **signifiantes** faisant appel aux connaissances acquises des apprenants.
- Le concept pédagogique de *transfert* doit prendre ici tout son sens.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
---	---	---

1. Introduction

<ul style="list-style-type: none"> • Le matériel (hardware) : ordinateur, écran, clavier, souris, lecteurs, imprimante, modem, scanner, ... • Les logiciels (software). 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Découvrir les différents éléments d'un ordinateur.</i> 	
---	---	--

2. Le système d'exploitation (actuellement Windows)

<ul style="list-style-type: none"> • Le démarrage. • L'arrêt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Démarrer Windows.</i> • <i>Découvrir le bureau.</i> • <i>Utiliser le clavier, la souris.</i> • <i>Utiliser un menu, les boutons de commande.</i> • <i>Démarrer le programme Bloc-notes.</i> • <i>Saisir, enregistrer, imprimer un texte.</i> • <i>Quitter le programme Bloc-notes.</i> • <i>Découvrir le Panneau de configuration.</i> • <i>Utiliser l'aide de Windows .</i> • <i>Quitter Windows.</i> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • La personnalisation du bureau et du menu « Démarrer ».
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • La barre des tâches. • Les icônes. • La corbeille. • Les boîtes de dialogue. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Déplacer et agrandir la barre des tâches.</i> • <i>Masquer la barre des tâches.</i> • <i>Afficher l'heure dans la barre des tâches.</i> • <i>Utiliser la corbeille.</i> • <i>Découvrir les boîtes de dialogue.</i> • <i>Déplacer les icônes.</i> • <i>Réorganiser les icônes.</i> • <i>Découvrir un raccourci.</i> • ... 	
<ul style="list-style-type: none"> • Les fenêtres. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Différencier les commandes de menu.</i> • <i>Identifier les éléments d'une fenêtre.</i> • <i>Ouvrir une fenêtre.</i> • <i>Utiliser la barre d'outils.</i> • <i>Varié l'affichage dans une fenêtre.</i> • <i>Déplacer, agrandir et diminuer une fenêtre.</i> • <i>Déplacer un contenu de fenêtre.</i> • <i>Fermer une fenêtre.</i> • ... 	
<ul style="list-style-type: none"> • Le poste de travail et l'Explorateur 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Afficher les niveaux de l'ordinateur.</i> • <i>Comparer deux dossiers dans deux fenêtres.</i> • <i>Créer un dossier.</i> • <i>Distinguer les types de fichiers.</i> • <i>Déplacer, copier, renommer des fichiers.</i> • <i>Formater une disquette.</i> • <i>Sauver sur disquette.</i> • ... 	

<ul style="list-style-type: none">• La recherche de fichiers.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Rechercher un fichier.</i>	
<ul style="list-style-type: none">• La gestion des périphériques.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Gérer un clavier.</i>• <i>Gérer un écran.</i>• <i>Gérer une imprimante.</i>• ...	

II. LES T.I.C. (Technologies de l'Information et de la Communication) EN SCIENCES ECONOMIQUES

temps suggéré : 7 périodes

à moduler en fonction des préacquis des élèves

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Prendre conscience de l'importance des T.I.C. dans la vie professionnelle et la vie quotidienne.
- Etablir des relations entre les notions d'économie et les T.I.C.
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant aux T.I.C.

Considérations méthodologiques particulières

- Les T.I.C. doivent rester un **outil** et non une fin en soi.
- Si l'appropriation de savoirs (vocabulaire, mécanismes,...) ne se conteste pas, l'enseignement devra porter essentiellement sur l'acquisition de savoir-faire notamment lors de la résolution de situations-problèmes **signifiantes** faisant appel aux connaissances acquises des apprenants.
- Le concept pédagogique de *transfert* doit prendre ici tout son sens.
- Les recherches effectuées sur Internet doivent être ciblées sur les contenus et supports **prévus par les programmes**.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Les premiers pas sur Internet : la recherche <ul style="list-style-type: none"> ➤ le matériel nécessaire : ordinateur, connexion téléphonique, fournisseur d'accès, logiciel de navigation ➤ le site Internet : adresse , première page, liens • La recherche d'une information. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Consulter un site en connaissant son adresse.</i> • <i>Créer et utiliser les favoris ou signets.</i> • <i>Utiliser l'historique.</i> • <i>Utiliser un annuaire.</i> • <i>Utiliser un moteur de recherche.</i> • <i>Télécharger et imprimer une page Web.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • La création d'un site Web.
--	--	--

<ul style="list-style-type: none">• La récupération d'une information.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Imprimer une page.</i>• <i>Sauvegarder un document.</i>• <i>Sauvegarder une image.</i>	<ul style="list-style-type: none">• Le paiement électronique.
--	---	---

III.
LE LOGICIEL SPECIFIQUE
AUX AGENCES DE VOYAGES
TYPE B.T.N.

temps suggéré :30 périodes

à moduler en fonction du temps déjà consacré aux modules I et II

OBJECTIFS GENERAUX DU MODULE

- Prendre conscience de l'importance de l'outil informatique dans la vie professionnelle .
- Assimiler un vocabulaire et des techniques spécifiques.
- Résoudre des situations-problèmes recourant au logiciel spécifique aux agences de voyages.

Considérations méthodologiques particulières

- L'utilisation du logiciel de réservation B.T.N. est **vivement recommandée**. En effet, sur le marché de la réservation des voyages, il constitue l'outil de référence.
- L'encodage à l'aide du logiciel sera **impérativement** précédé de la résolution « sur papier » des problèmes posés.

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
1. Le logiciel de réservation	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Travailler avec le logiciel ;</i> • <i>faire appel à l'aide ;</i> • <i>tenir compte des conventions d'écran ;</i> • <i>utiliser les touches de raccourci.</i> 	
2. Le démarrage du logiciel	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Se mettre en communication ;</i> • <i>démarrer l'application.</i> 	
3. L'écran de base	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Utiliser :</i> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>le bloc d'information générale ;</i> ➤ <i>le bloc de réservation standard ;</i> ➤ <i>le bloc client, agent et préférence ;</i> ➤ <i>le bloc voyageurs ;</i> ➤ <i>le bloc services ;</i> ➤ <i>le bloc messages ;</i> ➤ <i>le bloc d'informations T.O.</i> 	
4. La réservation : a) 1 ^{re} méthode : l'introduction des données à l'aide de la brochure	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Introduire les données ;</i> • <i>vérifier les données ;</i> • <i>demander les prix ;</i> • <i>réserver ;</i> • <i>examiner et modifier les détails concernant les voyageurs ;</i> • <i>examiner les détails concernant les services ;</i> • <i>examiner le contenu d'un erratum.</i> 	

b) 2 ^e méthode : la recherche des données à l'aide des disponibilités	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Introduire les données ;</i> • <i>vérifier les disponibilités de transport ;</i> • <i>vérifier les disponibilités des hôtels ;</i> • <i>vérifier les données ;</i> • <i>demander les prix ;</i> • <i>réserver.</i> 	
5. Le Phone Order (P.O.) a) L'accès b) La modification c) L'annulation d) L'impression	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Travailler dans le dossier client (P.O.) ;</i> • <i>modifier un dossier ;</i> • <i>annuler un dossier ;</i> • <i>imprimer un dossier.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Le démarrage d'une nouvelle demande</i> • <i>Les Seats Only</i> • <i>La souscription d'une assurance de voyages</i>
6. Les promotions	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rechercher des promotions</i> 	
7. La sortie du logiciel	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fermer l'application.</i> 	

**➤ ORGANISATION DES ENTREPRISES
DE TOURISME**

6 T.Q.

**ECO 19 :
ORGANISATION DES ENTREPRISES
DE TOURISME II**

7 périodes / semaine

**COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION RENCONTREES PAR
L'UNITE 19**

Le développement des compétences inventoriées dans le profil de formation implique la maîtrise de concepts de base en économie, en droit, en gestion, en géographie et géographie touristique, en histoire et histoire de l'art.

REFERENTIEL

<i>Compétences à maîtriser (CM)</i>	<i>Compétences à exercer (CEF/CEP)</i>
1.1.1. 2.1.2. 2.6.2.	1.1.4. 3.2.4. 4.3.1. 4.9.4.
1.1.2. 2.2.1. 2.6.3.	1.3.3. 3.2.5. 4.3.2.. 4.9.5.
1.1.3. 2.2.2. 2.6.4.	1.5.2. 3.2.6. 4.4.2. 5.2.1.
1.2.1. 2.2.3. 2.6.5.	1.6.1 3.2.7. 4.4.3. 5.3.1.
1.3.1. 2.3.1. 3.3.3.	1.6.2. 3.2.8. 4.5.2. 6.2.1.
1.3.2. 2.3.2. 4.1.1.	2.1.3. 3.2.9. 4.6.1. 6.2.2.
1.4.2. 2.3.3. 4.4.1.	2.3.4. 3.2.10. 4.6.2. 6.2.3.
1.4.4. 2.4.3. 4.5.1.	2.4.1. 3.3.1. 4.6.3. 6.2.4.
1.5.1. 2.5.1.	2.5.2. 3.3.2. 4.6.4. 6.3.1.
2.1.1. 2.6.1.	2.5.3. 3.3.4. 4.7.2. 6.3.2.
	2.5.4. 4.1.2. 4.8.1. 6.4.1.
	2.5.5. 4.2.1. 4.9.1. 6.4.2.
	3.1.9. 4.2.2. 4.9.2. 6.4.3.
	3.2.3. 4.2.3. 4.9.3. 6.4.4.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'Agent(e) en accueil et tourisme qui peut être consulté sur le site Internet : http://www.restode.cfwb.be/sc_eco

OBJECTIFS GENERAUX DE L'UNITE

- * Identifier et caractériser les produits offerts par l'industrie du tourisme.
- * Exploiter les supports de référence en matière touristique.
- * Cerner les modalités d'élaboration et de vente d'un voyage sur mesure.
- * Maîtriser les dispositions fondamentales relatives à la billetterie touristique.
- * Situer l'activité touristique dans le cadre d'une politique de communication.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES PARTICULIERES

- Il est indispensable d'avoir recours à des **supports spécifiques** à l'industrie du tourisme, tels que : guides de voyages, dépliants publicitaires, Internet, publications diverses, catalogues, cartes, manuels professionnels, etc.
- Dans la mesure du possible, il est souhaitable de concrétiser l'approche des produits touristiques par des **visites** (par exemple : syndicats d'initiative, agences de voyages, sites touristiques, établissements hôteliers, compagnies aériennes, expositions, etc...).
- Les domaines susceptibles d'attractivité touristique sont très nombreux (historique, artistique, géographique, gastronomique, sportif, culturel, etc ...). Il incombe, par conséquent, à l'enseignant d'être particulièrement vigilant en matière **d'ouverture d'esprit** et de **culture générale** chez l'apprenant.
- **L'aptitude à communiquer** constitue une des qualités majeures exigées des travailleurs de l'industrie du tourisme. L'accent sera particulièrement mis sur la correction et la précision du langage, sur la politesse, sur la convivialité, sur le contact humain, ...
- Si l'acquisition de « savoirs » est - bien entendu - indispensable, l'apprentissage de savoir-faire est prioritaire afin de développer les compétences professionnelles requises. A cet égard, des **travaux pratiques** (ponctuels, synthétiques, individuels et collectifs) permettent de développer ces aptitudes. Ils doivent être effectués **au fur et à mesure** des apprentissages et ne feront pas l'objet d'une approche systématique, par exemple en fin d'année scolaire.
- La ventilation des périodes par chapitre est proposée **à titre indicatif**. Elle inclut le temps à consacrer aux travaux pratiques à réaliser (de 30 à 40 % du temps disponible).
- Les **langues étrangères** (et plus particulièrement l'anglais usuel) constituent un outil de communication indispensable dans le tourisme international. L'enseignant ne manquera pas d'avoir recours aux termes et expressions effectivement utilisés dans les situations d'apprentissage exploitées.
- La gestion d'un voyage sur mesure requiert l'utilisation d'un **logiciel approprié** du style BTN (abordé en cinquième année au cours d'informatique de gestion).

CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>OBLIGATOIRES</i>	SITUATIONS D'APPRENTISSAGE RENCONTRANT LES COMPETENCES DU PROFIL DE FORMATION	CONTENUS D'APPRENTISSAGE <i>FACULTATIFS</i>
--	---	---

Afin de rendre l'apprentissage significatif, les activités seront intégrées au cours dans le cadre de travaux pratiques s'étalant **sur toute l'année scolaire**, par exemple à l'occasion de l'organisation d'un voyage de fin d'études ou d'un voyage sur mesure.

1

Les secteurs de l'activité touristique

Temps suggéré : 70 périodes

<p>1.1. <u>L'hébergement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentation (les guides, Internet, ...) • Les modes <ul style="list-style-type: none"> - l'hôtellerie traditionnelle ; 	<p><i>Rechercher auprès de divers organisateurs de voyages de la documentation spécifique à l'hébergement. La parcourir afin d'en induire la structure, le contenu, la destination, ...</i></p> <p><i>Illustrer - par une recherche sur le terrain , dans des guides ou sur Internet – chacun des modes d'hébergement.</i></p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> - les chaînes hôtelières ; - l'hébergement à caractère social (camping, gîtes ruraux, auberges de jeunesse, etc...). • Les services proposés • La réglementation • La classification 	<p><i>Les caractériser et les présenter sous la forme d'un tableau récapitulatif.</i></p> <p><i>Au départ de brochures spécialisées, identifier les différents services proposés par des organismes touristiques.</i></p> <p><i>Analyser quelques extraits significatifs de la législation propre aux différents modes d'hébergement.</i> <i>Mettre en évidence : - les dispositions relatives aux exigences en matière de sécurité et d'hygiène ;</i> <i>- les normes à respecter en matière de classification.</i></p>	
<p>1.2. <u>Le transport</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentation (les brochures, les manuels, les guides, Internet, ...) 	<p><i>Rechercher, auprès de divers organisateurs de voyages, de la documentation spécifique aux modes de transport.</i> <i>La parcourir afin d'en induire la structure, le contenu, la destination, ...</i></p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Les modes <ul style="list-style-type: none"> - <u>par air</u> <ul style="list-style-type: none"> * les compagnies aériennes ; * les types d'avions ; * les services proposés ; * l'infrastructure ; * la réglementation (l'IATA, l'Organisation de l'aviation civile internationale : OACI, les droits de trafic, les zones de trafic). 	<p><i>A partir de la documentation disponible :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * <i>identifier les principales compagnies aériennes européennes (lignes régulières) IATA ;</i> * <i>rechercher quelques compagnies aériennes (charters) ainsi que les destinations desservies ;</i> * <i>établir une fiche descriptive de quelques avions et des services proposés par le transporteur.</i> <p><i>Réaliser un montage audio-visuel sur un aéroport local ou régional.</i></p> <p><i>Analyser l'organisation et la gestion d'un aéroport.</i></p> <p><i>A l'occasion de la visite d'une personne-ressource, mettre en évidence les principales dispositions relatives à la réglementation du transport aérien.</i></p>	<p>La concentration des entreprises de transport</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - <u>par eau</u> <ul style="list-style-type: none"> * le tourisme maritime; * le tourisme fluvial ; * les services proposés (les ferries, les croisières, la location de bateaux, ...). - <u>par rail</u> <ul style="list-style-type: none"> * les types de trains ; * les services proposés. - <u>par route</u> <ul style="list-style-type: none"> * les types (voitures, autocars) ; * les services proposés (les lignes régulières ou saisonnières, la location de voitures,...). • La combinaison des modes de transport 	<p><i>Sur la base de la documentation disponible, inventorier les différents types de transport par eau et établir leurs spécificités.</i></p> <p><i>Sur la base de la documentation disponible, inventorier les particularités des modes de transport ferroviaire.</i></p> <p><i>A l'aide de dépliants publicitaires, identifier les entreprises de location de voitures présentes sur le marché national et sur le marché international. Analyser les services proposés.</i></p> <p><i>Elaborer, à l'aide d'une recherche sur Internet ou sur un CD-rom, un projet de voyage routier entre deux villes européennes.</i></p> <p><i>Analyser un contrat de location de voiture.</i></p> <p><i>Rechercher dans la presse quotidienne, dans des documents spécialisés, sur Internet, ...des exemples de combinaison des modes de transport.</i></p> <p><i>En identifier les causes ainsi que les conséquences pour le client et pour le(s) transporteur(s).</i></p>	<p>La privatisation des chemins de fer</p>
---	---	--

<p>1.3. <u>L' animation et les loisirs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentation • Les entreprises de loisirs (les parcs d'attractions, les clubs, etc...) ; • Les activités proposées (les manifestations sportives et culturelles, les excursions, les visites, les spectacles, ...). 	<p><i>Etablir une fiche signalétique des parcs d'attractions en Belgique.</i></p> <p><i>Au départ d'une recherche sur Internet, identifier et caractériser quelques parcs d'attractions et/ou activités touristiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>en Europe ;</i> - <i>en-dehors de l'Europe.</i> <p><i>Rechercher et tracer sur une carte militaire de la région les circuits touristiques pédestres et à vélo (ex : le RAVEL) existants.</i></p> <p><i>Organiser (réellement ou fictivement) un voyage gastronomique (exemples : en Alsace, dans le Périgord, ...)</i></p>	
--	--	--

2

La billetterie

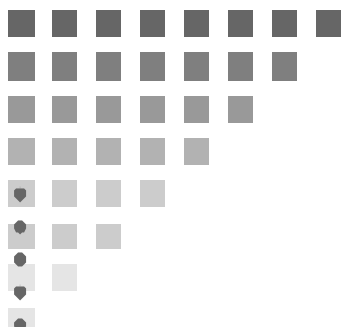
Temps suggéré : 64 périodes

<p>2.1. <u>Le transport par air</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Le manuel horaire (ex : ABC/OAG, timetable) * Le décalage horaire 	<p><i>A partir de la documentation disponible (ex : un CD de démonstration), découvrir le mode d'utilisation de divers manuels.</i></p> <p><i>Résoudre des cas pratiques mettant notamment en œuvre l'utilisation d'un manuel horaire ainsi que la problématique du décalage horaire.</i></p>	
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> * Les systèmes de réservation ; (ex : Amadeus, Galiléo, Sabre) * Les types de billets de passage : <ul style="list-style-type: none"> - manuels ; - informatisés (ex : Transitional Automated Ticket). * La tarification : <ul style="list-style-type: none"> - tarifs pleins ; - tarifs réduits ; - types de voyages (ex : aller simple, aller-retour, circulaires, open jaw,...). * Les opérations d'enregistrement : <ul style="list-style-type: none"> - la carte d'embarquement ; - les bagages. * Le bank settlement plan (BSP) 	<p><i>A l'aide d'articles divers ou d'une recherche sur Internet, découvrir les services proposés par les différents systèmes de réservation.</i></p> <p><i>Analyser différents billets émis par les compagnies aériennes. En compléter quelques-uns.</i></p> <p><i>Interpréter quelques cas de tarification (à partir de manuels, de billets de passage, ...).</i></p> <p><i>Analyser une carte d'embarquement de passager.</i></p> <p><i>Comparer les deux concepts de franchise de bagages : en Amérique du Nord et dans le reste du monde.</i></p> <p><i>Etablir un schéma explicatif du système BSP.</i></p>	
---	--	--

<p>2.2. <u>Le transport par rail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Le billet de passage * La tarification : <ul style="list-style-type: none"> - les tarifs pleins et les tarifs réduits ; - les tarifs nationaux et les tarifs internationaux (Thalys, Eurostar). <p>2.3. <u>Le transport par eau</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Le billet de passage (pour les ferries) * La tarification <p>2.4. <u>Le transport par route</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Le voucher * La tarification 	<p><i>Analyser un billet de passage émis par la SNCB ou par une agence agréée.</i></p> <p><i>Sur la base de billets émis ou d'une recherche Internet, interpréter quelques cas de tarification ferroviaire.</i></p> <p><i>Analyser un billet de passage émis par une compagnie de ferries.</i></p> <p><i>Sur la base d'une brochure de compagnie de ferries, interpréter quelques cas de tarification.</i></p> <p><i>Analyser un voucher émis par une agence ou par une compagnie de location de voitures.</i></p> <p><i>Pour un voyage déterminé à l'étranger, établir un tableau comparatif des modalités de tarification proposées par diverses entreprises de location de voitures.</i></p>	
---	---	--

<p>3.3. La stratégie de marketing touristique</p> <ul style="list-style-type: none">• Les contraintes• Les décisions	<p><i>Sur la base de l'analyse d'extraits de presse ou de l'exposé d'une personne-ressource responsable, identifier les objectifs, les contraintes et la démarche stratégique d'une entreprise de tourisme (produits proposés, public-cible, budget disponible, etc...).</i></p>	
---	---	--



Programme du cours de

DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

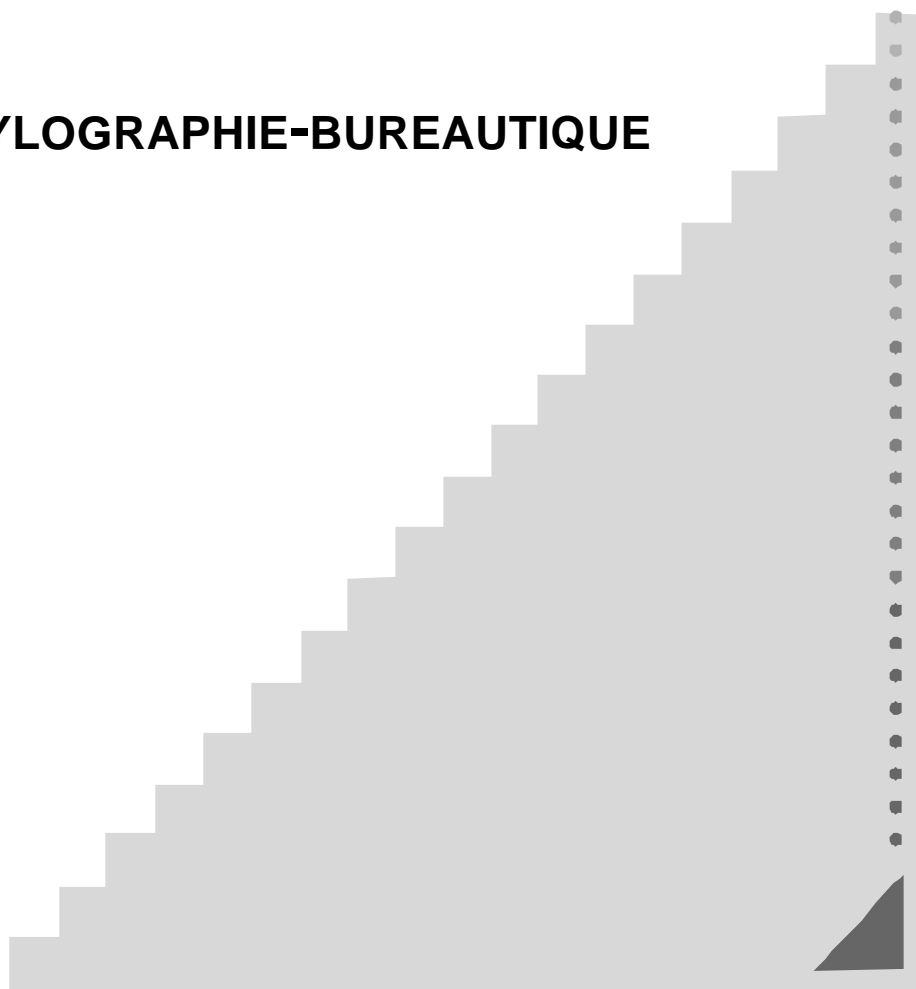


TABLE DES MATIERES

AVANT-PROPOS	51
ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES	53
CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES	55
Méthodologie	55
Evaluation	57
INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT	59
ORGANISATION DES ACTIVITES EN MODULES	
BURO 1 La gestion informatisée des dossiers	60
La présentation du texte simple par traitement de texte	
BURO 2 La présentation du courrier en français et langues étrangères ...	65
L'édition des tableaux	
BURO 3 L'édition de documents longs	69
Les outils de communication (télécopie, matériel auditif)	
BURO 4 Le courrier automatisé	73
Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)	
BIBLIOGRAPHIE	80

AVANT-PROPOS

En un siècle, les activités de bureau n'ont connu que quelques innovations déterminantes:

- le téléphone en 1876,
- la machine à écrire en 1880,
- la photocopieuse dans les années 50.

Dans les années 80 et 90, la révolution bureautique a proposé des outils facilitateurs de communication:

- éditer les différents courriers et rapports dans une présentation impeccable;
- expédier, en télécopie, le document que l'on vient de sauvegarder;
- envoyer un rapport à son collègue ou son supérieur hiérarchique depuis son poste de travail;
- gérer les courriels reçus ou émis et localiser leur archivage;
- consulter les agendas de collègues dans le but de fixer une réunion et les actualiser dès que la date est arrêtée;
- converser avec un ou plusieurs collaborateurs via une messagerie afin de résoudre un problème;
- gérer les factures et la mise à jour des stocks;
- réaliser des tableaux de bord et prévisionnels souples et évolutifs;
- ...

Les outils bureautiques n'ont d'autre prétention que de réaliser ces activités administratives. Il faudra, non seulement y initier les élèves, mais aussi les aider à conceptualiser ces différentes tâches.

Le métier¹

Les employés en agences de voyages ou en office du tourisme (syndicats d'initiative, maisons du tourisme) s'expriment dans un langage accessible à tous les types de publics. La maîtrise de l'anglais de base (langue technique et conversation professionnelle courante) est indispensable à l'exercice du métier, de même que la pratique d'une autre langue étrangère (notamment la langue de la majeure partie de la clientèle d'une agence ou d'un office).

Ce type d'emploi postule un sens aigu de la communication (en face-à-face et au téléphone) et une connaissance précise de caractéristiques des "produits" distribués (patrimoine, manifestations, services publics, etc.). En conséquence, sa capacité à chercher l'information, à la synthétiser et à la présenter est jugée essentielle. Par ailleurs, l'agent technique en accueil et tourisme est aussi – et surtout – un vendeur de loisirs, chargé de l'accueil de la clientèle.

Les évolutions technologiques ont une influence importante sur les méthodes de travail, notamment en matière de réservations. Il est dorénavant indispensable que l'agent(e) maîtrise les outils informatiques les plus courants dans la profession.

Le développement transversal de certaines compétences justifie la présence de certains concepts identiques au sein des programmes de Sciences économiques, de Dactylographie-Bureautique et de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat.

Bien entendu, ces compétences feront l'objet d'une approche spécifique à la discipline mais complémentaire au travers de situations d'apprentissage appropriées qui respectent les objectifs généraux de chacune des formations.



Une collaboration entre les enseignants de ces disciplines est par conséquent indispensable.

¹ Profil de formation de l'agent en accueil-tourisme

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES

Ce cours fait partie des attributions du professeur de sténodactylographie-traitement de texte.

Le programme d'études "Dactylographie-Bureautique" présente le développement des activités de manière structurée en modules.

MODELE D'ORGANISATION DES ACTIVITES EN DACTYLOGRAPHIE-BUREAUTIQUE

5^e TQ 2 heures/semaine	6^e TQ 3 heures/semaine
<p>BURO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La gestion informatisée des dossiers ▫ La présentation du texte simple par traitement de texte 	<p>BURO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ L'édition de documents longs ▫ Les outils de communication (télécopieur, matériel auditif)
<p>BURO 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ La présentation du courrier en français et langues étrangères ▫ L'édition des tableaux 	<p>BURO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Le courrier automatisé ▫ Les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)

Chacun des modules est constitué de situations d'apprentissage, de contenus opérationnels¹ et associés². Les premiers sont liés aux "savoir-faire" et les seconds aux "savoirs".

Les situations d'apprentissage permettent d'appréhender toutes les compétences au travers de la pratique: à l'occasion de stages, de collaboration avec les services administratifs de l'établissement et lors de la visite d'entreprises.

¹ Contenus opérationnels: habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à la réalisation des activités; ce sont les "savoir-faire".

² Contenus associés: savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités; ce sont les notions de théorie.

Certains contenus ont pour but de développer des potentialités complémentaires aux compétences spécifiques de l'agent(e) en accueil et tourisme; ils visent à compléter la formation de l'élève dans le but de le préparer à l'évolution du métier, de le rendre apte à prendre une place dans la vie active et de lui permettre de poursuivre avec succès des études ultérieures. Cette perspective rejoint les objectifs du Décret-Missions.

Le programme distingue les compétences à maîtriser des compétences à exercer. L'évaluation se limitera aux indicateurs définis et ne portera en aucun sur les compétences à exercer ou sur des contenus complémentaires.

Les références indiquées dans le tableau ci-dessous correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'agent(e) en accueil et tourisme qui peut être consulté sur le site Internet de l'Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique, sous la rubrique "La pédagogie et les ressources": <http://www.agers.cfwb.be>.

Certaines compétences identiques sont à maîtriser au cours de différents modules. Il ne s'agit pas d'une répétition inopportune, mais les indicateurs couvrent des domaines tellement vastes qu'il nous a semblé impossible de les maîtriser tous au terme d'un seul module. Précisons également qu'une compétence doit être maîtrisée à la fin d'une formation donnée, c'est-à-dire au terme de la 6^e année.

Modules	Compétences à maîtriser	Compétences à exercer
BURO 1	1.2.1 1.2.5	
BURO 2	1.2.5 1.3.2	1.3.3 1.4.3
BURO 3	1.2.5	1.2.2
BURO 4	1.2.4 1.2.5 1.3.2 2.2.2 2.4.3 2.4.4 2.6.2 4.4.1	1.2.3 6.2.2 6.3.1

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

A MEDITER

Si l'on veut que l'apprenant(e) s'approprie réellement le savoir, il faut transformer le savoir choisi en situation à vivre car la connaissance procède de l'expérience.

MÉTHODOLOGIE

Le modèle constructiviste ou de résolution de problèmes est conseillé. Ce modèle se caractérise essentiellement par l'idée que ce sont les apprenant(e)s qui construisent leur savoir à partir de situations proches de la réalité. La conception de ce modèle s'appuie sur la recherche personnelle de l'apprenant(e).

La démarche méthodologique peut suivre le schéma suivant:

- **percevoir**
l'apprenant(e) est placé face à une situation; il prend conscience de son «non-savoir» lié au problème à résoudre: observer, différencier, associer;
- **chercher**
c'est l'étape du traitement de l'information: poser des hypothèses, analyser, choisir, expérimenter, critiquer;
- **s'exprimer**
rédiger un résumé, reformuler une idée, une procédure... - c'est synthétiser, définir une matière, une procédure adéquate;
- **appliquer**
et rendre le nouveau savoir transférable – c'est aussi une mémorisation à long terme.

Il est important de diversifier les exercices de telle sorte que la réflexion critique soit toujours nécessaire, qu'elle conduise au jugement, à l'évaluation des éléments de la situation avant toute décision d'action. C'est la construction des savoirs.

Conditions de fonctionnement du modèle:

- le matériel didactique, l'abondance et la qualité des matériaux proposés;
- une organisation du travail variée (recherche individuelle, en petits groupes...);
- avoir confiance dans les capacités des apprenant(e)s et prendre en compte ses caractéristiques affectives, intellectuelles et ses compétences.

ROLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITES

L'enseignant sera:

- un soutien affectif pour l'apprenant(e),
- un facilitateur d'apprentissage.

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à:

- maintenir ou provoquer la poursuite du travail (motivation, animation, gestion du temps, des groupes ...);
- fournir aux apprenant(e)s des vues d'ensemble régulières (synthèses);
- aider l'apprenant(e) à trouver les moyens d'exprimer son cheminement (procédures et matières);
- mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

Les activités décrites dans le profil seront exercées afin d'atteindre les compétences de savoir, de savoir-faire et de savoir-devenir. Pour atteindre la maîtrise souhaitée, de nombreux exercices et de nombreuses simulations seront proposés.

Durant toute la formation, il est conseillé de poursuivre l'objectif qui consiste à favoriser le développement individuel de l'étudiant afin de lui permettre une bonne insertion professionnelle et sociale. Des pratiques et des comportements professionnels seront donc développés tout au long de la formation.

Dans le but de permettre un accès aisé au monde du travail, il est prioritaire d'entraîner l'élève à acquérir **des méthodes de travail et le sens de l'organisation**. Cet entraînement se fera à partir de mises en situation réelles ou simulées et adaptées au contexte des activités du secteur touristique.

L'enseignant(e) amènera l'apprenant(e) à l'autonomie. Il favorisera le développement du sens critique.

L'ÉVALUATION

L'EVALUATION FORMATIVE

L'évaluation formative est un outil indispensable à un bon apprentissage.

L'évaluation formative correspond à l'intention d'observer ou de recueillir des informations afin d'améliorer les apprentissages. Elle constitue une information qui permet à l'apprenant(e) de progresser; c'est un diagnostic qui s'intègre de manière constante dans le processus d'apprentissage afin d'aider l'apprenant(e) à améliorer son cheminement. C'est une pédagogie qui débouchera soit sur:

- une modification de la démarche didactique de l'enseignant - chaque individu possède un style d'apprentissage dominant (visuel, auditif, kinesthésique) que l'on peut privilégier;
- une remédiation - l'erreur en cours d'apprentissage ne doit pas être considérée comme une faute, ni être sanctionnée; une démarche d'analyse s'établit pour identifier la cause de l'erreur; elle débouche sur une proposition de remédiation.

L'évaluation formative s'intègre donc dans une perspective d'un enseignement différencié. La différenciation ne signifie pas nécessairement "travail individuel" mais un apprentissage qui s'appuie sur la prise en compte des aptitudes de l'apprenant(e).

L'EVALUATION CERTIFICATIVE

L'évaluation certificative permet de signifier dans quelle mesure le travail accompli par l'apprenant(e) rencontre les exigences imposées par un programme. Elle intervient après une séquence d'apprentissage ou à la fin d'une période pour évaluer le passage de classe ou l'obtention d'un titre. L'évaluation certificative doit être cohérente et répondre aux objectifs d'apprentissage. Elle doit mesurer la capacité observable attendue et spécifier les conditions dans lesquelles le comportement est attendu. La définition des critères implique la détermination des seuils de réussite.

Remarque: les compétences indiquées en italiques sont à exercer et ne seront pas évaluées, aucun indicateur n'ayant été défini dans le profil de formation.

CONCLUSIONS

L'auto-évaluation qui amène l'apprenant(e) à porter un jugement sur la valeur du travail accompli en fonction des critères déterminés s'insère bien dans la logique de l'évaluation formative et dans la progression des apprentissages.

L'évaluation certificative ne peut être envisagée qu'après une évaluation formative et une remédiation.

Un nouvel apprentissage ne peut faire l'objet d'une évaluation certificative.

LES TRAVAUX REALISES

Les travaux sont rangés dans un classeur. L'organisation du classeur peut faire l'objet d'une application et d'une évaluation dans le cadre du cours.

Deux tests d'évaluation certificative par période seront conservés à l'établissement. Ils devront impérativement prendre en compte les indicateurs de maîtrise des compétences.

EVALUATION D'UN DOCUMENT EDITE PAR TRAITEMENT DE TEXTE

LE RESULTAT	100 %
L'aspect visuel	
Précision du texte	60
Respect du code d'imprimerie	20
Respect des conventions	10
Esthétique et créativité	10

LA REALISATION	100 %
L'aspect technique	
Méthode de travail	30 - 40
Respect des consignes	40 - 50
Temps alloué	10 - 30

INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT

L'élève dispose de son poste de travail de manière continue. En vue de l'évaluation, les résultats sont imprimés régulièrement.

Les directives européennes relatives au travail sur écran de visualisation et l'Arrêté royal du 27 août 1993 relatif au travail sur des équipements à écrans de visualisation (M.B. 93 09 07) sont respectés en ce qui concerne la position de l'opérateur face au poste de travail.

Celui-ci doit disposer d'un espace de travail suffisant. Un porte-documents placé à côté de l'écran améliore la rentabilité et permet le respect de l'ergonomie.

Il est conseillé d'organiser l'ensemble des activités de "Dactylographie-Bureautique" dans une "classe-bureau" équipée notamment de (d'):

- un ordinateur par élève (Pentium),
- une imprimante (par switch ou par réseau),
- une connexion à l'Internet,
- un rétroprojecteur,
- une photocopieuse,
- un scanner,
- chaises de bureau,
- matériel didactique de référence (annuaires, répertoires, dictionnaires, revues touristiques, revues spécialisées, catalogues, ...).

BURO 1**LA GESTION INFORMATISEE DES DOSSIERS****LA PRESENTATION DU TEXTE SIMPLE PAR TRAITEMENT DE TEXTE****5 TQ****ACTIVITES**

- Utiliser les outils bureautiques courants (répertoriée en 1.2).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) (1.2.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier l'ordre et le mode de classement; ▫ interpréter les pictogrammes infographiques; ▫ trouver rapidement l'information demandée. 	<p>LA GESTION INFORMATISEE DES DOSSIERS</p> <p>En comparant avec des supports physiques (meubles, classeurs, fichiers), distinguer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les dossiers des fichiers, ▫ les unités de stockage (supports). <p>Paramétrer les options de recherche et localiser un dossier ou un fichier.</p> <p>A partir de consignes, mettre en pratique les principales fonctions de l'Explorateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ afficher les caractéristiques des dossiers et fichiers sous forme d'icônes ou de détails; ▫ identifier la nature des fichiers par leur extension ou leur icône; ▫ déterminer la taille d'un dossier, d'un fichier; ▫ déterminer la capacité d'un support (disque dur, disquette, CD), l'espace libre et utilisé sur ce support. 	<p>L'arborescence du gestionnaire.</p> <p>Les supports de sauvegarde.</p> <p>La recherche automatisée de fichiers.</p> <p>La gestion de l'affichage à l'écran des fichiers et des dossiers.</p> <p>Les propriétés des dossiers et fichiers.</p>	<p>A partir de situations simulées et de consignes, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie le mode de classement des documents (alphabétique, numérique, alphanumérique, etc.); ▫ réunit les informations pertinentes dans un temps alloué.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LA CLASSIFICATION INFORMATISEE DES FICHIERS</p> <p>Selon les besoins d'une situation décrite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer un dossier et lui attribuer un nom pertinent par rapport au contenu; ▫ classer les dossiers et fichiers selon la nécessité de la situation (dernier fichier sauvegardé...); ▫ déplacer et/ou copier des fichiers dans un dossier selon la nécessité de la situation; ▫ effectuer une copie de sécurité sur un support externe; ▫ actualiser la gestion des dossiers et fichiers (renommer, supprimer). <p>Afficher l'aide du logiciel et rechercher la procédure à appliquer pour récupérer (restaurer) des fichiers et dossiers supprimés.</p>	<p>Les classifications:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alphabétique, ▫ chronologique, ▫ numérique, ▫ idéologique. <p>Les règles de dénomination de fichiers.</p> <p>La fonction d'aide.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte (1.2.5).</p>	<p>LA PRESENTATION DU TEXTE SIMPLE PAR TRAITEMENT DE TEXTE</p> <p>Paramétrer les options du logiciel de traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ désactiver les guillemets, la majuscule en début de phrase...; ▫ modifier la police par défaut; ▫ paramétrer les options de la coupure automatique des mots. <p>A partir d'une mise au net, présenter un texte simple relatif au tourisme en appliquant les règles d'édition et en exploitant correctement un logiciel de traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ récupérer un document; ▫ modifier les formats (marges, tabulations, paragraphes, interligne...); ▫ insérer et supprimer des caractères, des mots et des paragraphes; ▫ exploiter la fonction "couper-copier-coller"; ▫ mettre en évidence les mots et les paragraphes; ▫ utiliser les bordures et trames de fond; ▫ utiliser les outils de correction; ▫ imprimer le fichier; ▫ distinguer et utiliser judicieusement les options "enregistrer" et "enregistrer sous". 	<p>Les règles d'édition:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la ponctuation, ▫ l'utilisation des majuscules, ▫ l'emploi des chiffres, ▫ la coupure des mots. <p>Les principaux signes normalisés de correction.</p> <p>La présentation du texte selon le style américain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ interligne simple, ▫ disposition aérée. <p>Les fonctions de base du logiciel de traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la modification des options par défaut; ▫ les marges, les tabulations; ▫ les formats "police" et "paragraphe"; ▫ les procédures de sélection (mots, phrases, paragraphes, document); ▫ l'insertion, la suppression, le déplacement; ▫ les outils de correction (la grammaire et l'orthographe); ▫ les procédures de sauvegarde et de récupération de documents; ▫ les options d'impression. 	<p>L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de la pertinence du contenu; ▫ des règles syntaxiques et orthographiques; ▫ de la ponctuation; ▫ des normes d'édition; ▫ des consignes quant au contenu.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Au début de la formation, les acquis des étudiants peuvent être hétérogènes; pour la plupart, il s'agira d'un module de révision. La mise en œuvre d'une pédagogie différenciée sera source d'enrichissement; des groupes pourront être constitués où l'entraide sera sollicitée.

LA GESTION INFORMATISEE DES FICHIERS

Chaque élève doit disposer de son propre poste de travail.

Il est recommandé d'utiliser le gestionnaire de fichiers pour l'archivage des fichiers et la personnalisation de l'environnement de travail. Les documents seront enregistrés sur le disque dur; l'unité périphérique servira aux copies de sécurité.

La gestion des dossiers et des fichiers sera efficace si le professeur établit un lien avec les principes usuelles de classification étudiés au cours de Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat. Elle prendra son sens si l'élève peut identifier la pertinence et justifier le choix de la classification, de la dénomination des dossiers et des fichiers, la mise à jour de la date et de l'heure.

Le professeur aidera l'apprenant à:

- développer des compétences de savoir-faire et de savoir-être;
- travailler de manière logique;
- respecter rigoureusement les procédures, notamment pour l'enregistrement et la récupération des fichiers;
- s'adapter et transférer ses acquis;
- acquérir un vocabulaire de base afin de lui permettre de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire ou un manuel d'utilisation.

L'ENCODAGE AU CLAVIER ET L'UTILISATION DES FONCTIONS ELEMENTAIRES DU TRAITEMENT DE TEXTE

L'utilisation d'un didacticiel d'apprentissage du clavier peut être envisagée pour consolider les acquis ou pour une initiation à la méthode des dix doigts.

Les principales fonctions des logiciels bureautiques seront exploitées au travers de documents propres à l'activité du secteur "tourisme".

Le professeur amènera l'apprenant à:

- manipuler le matériel informatique dans le respect des procédures,
- adopter un maintien correspondant aux normes de l'inspection du travail et des recommandations européennes,
- mettre en œuvre plusieurs mécanismes de mémorisation (visuelle, auditive, gestuelle),
- acquérir une méthode de travail et un objectif d'efficacité et de précision.

Lors d'un exercice de mise au net, les signes de correction les plus usuels seront proposés; le professeur s'assurera de la compréhension du travail à effectuer.

L'EVALUATION

L'évaluation formative joue un rôle primordial dans la formation; elle renseigne non seulement le professeur mais aide l'élève à comprendre les difficultés de son apprentissage. Les critères et les conditions d'évaluation seront communiqués aux apprenants.

L'évaluation porte sur l'utilisation du matériel et le respect des procédures, la méthode de travail, la gestion du temps, le respect des consignes et la correction des erreurs. Lors de l'évaluation certificative, les erreurs non corrigées sont pénalisées.

Lors de l'application des fonctions bureautiques, la consultation des notes ou "l'aide en ligne" est autorisée.

BURO 2**LA PRESENTATION DU COURRIER EN FRANÇAIS ET LANGUES ETRANGERES****5 TQ****L'EDITION DES TABLEAUX****ACTIVITES**

- Rédiger des documents professionnels, des lettres (répertoriée en 1.3).
- Utiliser les outils bureautique courants (répertoriée en 1.2).
- Communiquer en langues étrangères (répertoriée en 1.4).

Les compétences indiquées en italiques sont à exercer.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Compléter des lettres adaptées à des situations professionnelles courantes (1.3.2): <ul style="list-style-type: none"> ▫ compléter les rubriques (références, etc.); ▫ mentionner les annexes éventuelles; ▫ composer l'objet; ▫ appliquer les normes de disposition. 	LE COURRIER EN FRANÇAIS Présenter une lettre commerciale selon les dispositions "bloc à la marge" et "bloc à la date, style américain" en respectant : <ul style="list-style-type: none"> ▫ un document modèle imprimé, ▫ les règles d'édition. A partir d'un courrier relatif à une demande de catalogues, présenter la réponse selon les indications annotées: <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier expéditeur et destinataire, ▫ compléter les références, ▫ composer l'objet, ▫ saisir le corps de la lettre, ▫ indiquer les annexes. 	Notions de correspondance commerciale: <ul style="list-style-type: none"> ▫ les parties obligatoires d'une lettre commerciale; ▫ les mentions indispensables; ▫ les zones de la lettre. Le courrier commercial selon la disposition: <ul style="list-style-type: none"> ▫ "bloc à la marge", ▫ "bloc à la date, style américain". 	L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect: <ul style="list-style-type: none"> ▫ des consignes relatives à leur contenu; ▫ des règles syntaxiques et orthographiques; ▫ de la ponctuation; ▫ des conventions relatives aux coupures des mots, à l'emploi des majuscules, chiffres, symboles, etc. ▫ des normes d'édition.

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Rédiger des lettres courantes à partir de consignes écrites (brouillon annoté) ou orales (notes prises sous la dictée) (1.3.3).</i></p> <p><i>Rédiger des messages courants en langues étrangères (1.4.3):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>par adaptation de lettres types;</i> ▫ <i>par sélection de paragraphes types.</i> 	<p>Sur base d'un document écrit (dactylographié ou manuscrit):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saisir et présenter une lettre commerciale en respectant les consignes annotées; ▫ prendre note de modifications dictées, saisir et présenter la lettre commerciale. <p>A partir d'un document non disposé:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les mentions à présenter sous forme d'énumérations; ▫ choisir les signes introductifs des différentes parties de l'énumération; ▫ dactylographier le document selon les règles de disposition. <p>LE COURRIER EN LANGUES ETRANGERES</p> <p>Sur base d'un document écrit annoté, saisir et présenter une lettre commerciale en une langue étrangère en respectant les conventions inhérentes à la date, la suscription et la formule de politesse.</p> <p>L'EDITION DE TABLEAUX</p> <p>Dans le cadre d'une synthèse des événements organisés dans la région (excursions, spectacles, concerts...), réaliser la présentation des manifestations sous forme de tableau en exploitant les possibilités de mise en forme.</p>	<p>Les énumérations simples (courtes et longues).</p> <p>Les usages en vigueur dans le pays du destinataire.</p> <p>La présentation de la suscription à destination d'un pays étranger.</p> <p>Le tableau et la représentation des données.</p> <p>La représentation des données chiffrées (quantité, prix, heures, dates...).</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte (1.2.5).</p>	<p>TRAITEMENT DE TEXTE</p> <p>Dans le cadre de la mise en page de lettres, textes et tableaux à modifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ modifier les formats (tabulations, paragraphes,...); ▫ insérer et personnaliser des puces et des numéros; ▫ activer le dictionnaire et rechercher le synonyme d'un mot; ▫ exploiter la fonction "recherche/remplace"; ▫ modifier la langue sélectionnée par défaut et utiliser les outils de correction; ▫ mettre en forme les cellules, lignes et colonnes d'un tableau; ▫ modifier l'orientation du papier; ▫ enregistrer le fichier dans le dossier adéquat; ▫ imprimer le document. 	<p>Les formats de paragraphes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alignements, ▫ retraits, ▫ espacements, ▫ interlignes. <p>Les puces et numéros.</p> <p>Les dictionnaires.</p> <p>La recherche et le remplacement.</p> <p>L'apparence des cellules, lignes et colonnes d'un tableau.</p> <p>L'orientation du papier.</p>	<p>L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de la pertinence du contenu; ▫ des règles syntaxiques et orthographiques; ▫ de la ponctuation; ▫ des normes d'édition; ▫ des consignes quant au contenu.

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Les activités d'apprentissage associeront les fonctions du traitement de texte à l'étude de la présentation des documents. La chronologie des apprentissages liés au logiciel est laissée à l'appréciation du professeur.

Chaque document soumis au traitement de l'information doit faire l'objet d'une analyse et d'une vérification orale de la compréhension.

LE COURRIER ET L'EDITION DES DOCUMENTS

Les travaux seront classés selon les principes idéologique et chronologique, tant sur le support informatique que dans le classeur.
Exemples: théorie, textes, courrier, ...

Le professeur amènera l'apprenant à développer:

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation,
- le souci de la précision et de l'autocorrection,
- l'observation et la concentration lors de la reproduction exacte d'un document,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,
- des méthodes de travail transférables.

A partir de situations courantes ou d'un projet, le professeur amènera l'apprenant à:

- comprendre les nécessités de l'organisation et de l'acquisition d'une méthode de travail,
- respecter les consignes de manière rigoureuse,
- développer une attitude critique et responsable.

Lors de la saisie de lettres en langues étrangères, la collaboration avec le professeur de langues modernes est indispensable.

LES OUTILS DE COMMUNICATION (télécopieur, matériel auditif)

ACTIVITES

- Utiliser les outils bureautiques courants (répertoriée en 1.2).

La compétence indiquée en italique est à exercer.

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte (1.2.5).	<p>L'EDITION DES DOCUMENTS LONGS</p> <p>Réaliser la mise en page de documents de plus d'une page (lettre d'invitation, descriptif d'une manifestation...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer le contenu et insérer un en-tête et un pied de page; ▫ distinguer la hiérarchisation des titres, sous-titres et les mettre en forme (police, bordures, trames); ▫ créer des styles et les utiliser pour présenter les titres et les sous-titres; ▫ relever les passages clés du document et les mettre en évidence; ▫ paramétrer l'enchaînement des paragraphes; ▫ gérer les sauts de page et insérer la pagination; ▫ générer et mettre en forme la table des matières. 	<p>La lettre-suite.</p> <p>Les règles de mise en page et de présentation des documents longs:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ titres et sous-titres, ▫ en-tête et pied de page, ▫ pagination, ▫ sauts de page, ▫ ... <p>Les styles.</p> <p>La table des matières.</p>	<p>L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de la pertinence du contenu; ▫ des règles syntaxiques et orthographiques; ▫ de la ponctuation; ▫ des normes d'édition; ▫ des consignes quant au contenu.

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Utiliser les appareils de téléphonie, le fax, le photocopieur, le dictaphone, l'agenda électronique et autres outils bureautiques (1.2.2).</i></p>	<p>Dans le cadre d'une offre promotionnelle, réaliser une affiche illustrée de photos, dessins et de mentions à mettre en évidence.</p> <p>LA TELECOPIE</p> <p>A partir de divers documents imprimés, identifier les différentes rubriques d'un formulaire de télécopie.</p> <p>A l'aide du traitement de texte et à partir de consignes, réaliser un formulaire type:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer ou modifier un document modèle de télécopie personnalisé à l'entreprise; ▫ enregistrer le modèle; ▫ imprimer le formulaire type et le compléter manuellement. <p>A l'aide du traitement de texte et à partir de consignes, compléter le formulaire type:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le modèle créé en tant que document; ▫ compléter les rubriques du formulaire type et rédiger le message; ▫ enregistrer le formulaire dans le dossier adéquat et l'imprimer. <p><i>Appliquer les procédures relatives à l'envoi d'une télécopie (selon les possibilités); archiver le document et son justificatif.</i></p>	<p>L'aspect esthétique et les qualités attractives d'un document.</p> <p>Les formats de l'image.</p> <p>Les options de dessin.</p> <p>Le télécopieur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principes de fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. <p>Les modèles de document.</p> <p>Les extensions de fichiers.</p>	

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LE MATERIEL AUDITIF</p> <p>A partir de consignes, dactylographier des phrases, des paragraphes, des notes, des lettres commerciales, ... dictés par le professeur ou enregistrés sur une cassette audio.</p> <p><i>Selon les disponibilités, dactylographier des lettres à l'aide du dictaphone en adaptant:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la vitesse à la saisie du texte; ▫ l'interruption à la fin d'une séquence syntaxique (orthographe, ponctuation, paragraphes...). <p>L'AGENDA ELECTRONIQUE</p> <p><i>Selon les disponibilités, utiliser un gestionnaire de tâches et établir un planning d'activités (stages, examens, organisation d'un voyage ...).</i></p>	<p>Le dictaphone:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principe de manipulation, ▫ principes de saisie. <p>Organisation du travail et gestion du temps.</p>	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'EXPLOITATION DES OUTILS BUREAUTIQUES ET L'EDITION DES DOCUMENTS

Face à un projet simulant le contexte de travail le plus réel possible, le professeur mobilisera des comportements professionnels pour:

- préparer un plan de travail cohérent avec les objectifs poursuivis;
- identifier les problèmes et les solutions les plus adéquates à mettre en œuvre;
- choisir ses outils;
- mettre en œuvre les démarches, les techniques et les habiletés pratiques;
- favoriser des attitudes d'évolution autonome;
- évaluer la conformité de sa production en fonction des critères fixés, du respect des normes et de la prise en compte des objectifs de la communication.

Chaque situation soumise au traitement de l'information doit faire l'objet d'une analyse du thème. Dans cette perspective, le professeur amènera l'apprenant à développer:

- la rigueur dans le respect des normes d'édition et de présentation des documents,
- le souci de la précision des données et de l'autocorrection,
- la logique du raisonnement face à l'outil informatique et au travail à réaliser,

LES OUTILS DE COMMUNICATION

Les compétences seront exercées lors de la réalisation d'exercices illustrant des situations de communication à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. L'utilisation du matériel didactique est recommandée.

L'étude des contenus indiqués en italique est laissée à l'appréciation du professeur suivant le temps et le matériel disponibles.

BURO 4**LE COURRIER AUTOMATISE****6 TQ****LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)****ACTIVITES***Les compétences indiquées en italique sont à exercer.*

- Utiliser les outils bureautiques courants (répertoriée en 1.2).
- Prendre des notes, rédiger des documents professionnels, des lettres (répertoriée en 1.3).
- Etablir les documents de voyage (répertoriée en 4.4).
- Chercher une information spécifique dans les meilleurs délais (répertoriée en 2.2).
- Donner des informations relatives aux activités coordonnées par l'office du tourisme, par les maisons du tourisme (répertoriée en 2.4).
- Donner des informations relatives au prix (2.6).
- *Développer des attitudes professionnelles (6.2).*
- *Développer des attitudes déontologiques (6.3).*

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
Compléter des lettres-types adaptées à des situations professionnelles courantes (1.3.2): <ul style="list-style-type: none"> ▫ sélectionner les lettres types (ou paragraphes types) adaptées à la situation; ▫ les modifier en fonction des directives reçues; ▫ compléter les rubriques (références, etc.); 	LES LETTRES TYPES A partir d'un support écrit (ex. lettre de réponse à une demande de renseignements) contenant une vingtaine de paragraphes: <ul style="list-style-type: none"> ▫ classer les paragraphes selon l'ordre de la structure d'une lettre; ▫ attribuer un code d'identification à chacun d'eux. 	La structure d'une lettre type: <ul style="list-style-type: none"> ▫ formules d'introduction, ▫ paragraphes de développement, ▫ paragraphes de conclusion, ▫ formules de salutation. 	L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect: <ul style="list-style-type: none"> ▫ des consignes relatives à leur contenu; ▫ des règles syntaxiques et orthographiques; ▫ de la ponctuation; ▫ des conventions relatives aux coupures des mots, à l'emploi des majuscules, chiffres, symboles, etc. ▫ des normes d'édition.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<ul style="list-style-type: none"> ▫ mentionner les annexes éventuelles; ▫ composer l'objet; ▫ appliquer les normes de disposition. <p>Compléter les documents relatifs aux opérations de vente (4.4.1).</p>	<p>A l'aide du traitement de texte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer un modèle de document et l'enregistrer dans le dossier adéquat; ▫ dactylographier les paragraphes et les enregistrer dans les insertions automatiques sous le nom de code attribué; ▫ ajouter, modifier et supprimer des paragraphes dans le glossaire des insertions; ▫ paramétrer les options et imprimer la liste des insertions automatiques; ▫ enregistrer le modèle. <p>A partir d'une lettre imprimée (ex. une réservation de voyage) ou un bon de commande, présenter la réponse à partir de consignes annotées et mettre en forme le courrier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ ouvrir le modèle en tant que document; ▫ encoder les mentions relatives au destinataire; ▫ composer l'objet; ▫ insérer automatiquement les paragraphes indiqués; ▫ indiquer les annexes éventuelles; ▫ enregistrer le document dans le dossier adéquat; ▫ imprimer la lettre. 	<p>Les paragraphes types.</p> <p>Les insertions automatiques.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ reconnaît la structure des documents; ▫ respecte leurs règles d'établissement (mentions obligatoires et facultatives).

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte (1.2.5).</p>	<p>LE PUBLIPOSTAGE DU COURRIER</p> <p>A l'occasion de la réception d'une offre promotionnelle d'une société de vente par correspondance, identifier les variables et les constantes de la lettre et de l'enveloppe.</p> <p>A l'occasion d'une offre promotionnelle relative à un voyage, réaliser un publipostage à l'intention des meilleurs clients:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les variables et leur attribuer un nom de champ; ▫ encoder le fichier de données des clients et l'enregistrer; ▫ dactylographier le document principal (lettre type) en y insérant les champs de fusion; ▫ adapter la vedette (ex. <i>Cher, chère,...</i>) de la lettre en y insérant un mot clé (ex. option <i>Si... Alors ... Sinon</i>); ▫ réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat; ▫ enregistrer la lettre type. <p>LE PUBLIPOSTAGE DES ETIQUETTES</p> <p>Réaliser les étiquettes par publipostage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ créer le document principal (étiquettes); ▫ ouvrir le fichier de données; ▫ paramétrer les options d'étiquettes (impression et format); ▫ insérer les champs de fusion dans le document principal; ▫ réaliser la fusion à l'écran et contrôler le résultat; ▫ enregistrer le document principal et imprimer les étiquettes. 	<p>Les notions de publipostage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les variables; ▫ le document principal (lettre type, étiquettes); ▫ le fichier de données; ▫ les champs; ▫ les enregistrements. <p>Les mots clés.</p> <p>Les formats d'étiquettes.</p>	<p>L'apprenant(e) produit divers types de documents professionnels dans le respect:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ de la pertinence du contenu; ▫ des règles syntaxiques et orthographiques; ▫ de la ponctuation; ▫ des normes d'édition; ▫ des consignes quant au contenu.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Repérer et utiliser les sources d'information adéquates pour répondre à une demande ou à un besoin précis en appliquant les méthodes de navigation sur Internet (2.2.2).</p>	<p>L'INTERNET</p> <p>Distinguer une adresse URL (site Internet) d'une adresse e-mail.</p> <p>A partir d'une adresse donnée, rechercher les informations demandées (ex.: tarifs et horaires des transports en commun) et exploiter les principales fonctions du logiciel de navigation.</p> <p>Dans le cadre d'une recherche de renseignements (ex.: coordonnées de sociétés ou d'administrations...) relative à divers produits ou services, exploiter les principales options d'un moteur de recherche, d'un annuaire ou d'un métamoteur (ex. logiciel Copernic):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer et encoder le(s) mot(s) clé(s) pertinent(s), en respectant la syntaxe et les opérateurs booléens; ▫ lancer la recherche; ▫ identifier et/ou situer le site et évaluer la fiabilité des informations; ▫ rechercher, sélectionner et imprimer l'information demandée. 	<p>Le libellé des adresses électroniques.</p> <p>Les liens hypertextes.</p> <p>Les moteurs de recherche et les annuaires.</p> <p>Les mots clés et les opérateurs booléens.</p> <p>Les catégories de sites et leurs extensions.</p>	<p>Une situation-problème étant posée, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie rapidement les sources adéquates; ▫ sélectionne les informations utiles au traitement du problème; ▫ utilise un moteur de recherche adéquat ou un annuaire; ▫ utilise les liens hypertextes; <p>pour trouver les informations qui lui sont demandées.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Sélectionner, dans un fichier informatisé (...), les hôtels, restaurants, gîtes, etc. d'une zone touristique limitée, les classer selon divers critères (prix, situation, standing, etc.) et les présenter de manière structurée au client (2.4.3).</p> <p>Repérer les coordonnées des institutions locales et régionales (administratives, économiques, culturelles), des établissements d'enseignement, des hôpitaux, des lieux de culte, des horaires, etc. et les présenter de manière structurée (2.4.4).</p> <p>S'informer des prix, à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisées (tarifs des transports, tarifs des T.O., etc.) (2.6.2).</p>	<p>Dans le cadre d'une situation donnée, rechercher et récupérer dans le logiciel de navigation des informations relatives aux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ restaurants et à l'hébergement dans une région donnée; ▫ institutions locales et régionales; ▫ établissements d'enseignement; ▫ hôpitaux; ▫ lieux et horaires des cultes; ▫ tarifs et horaires des transports en commun; ▫ ... <p>Insérer et organiser la présentation de ces informations avec le logiciel de traitement de texte.</p>	<p>La récupération et le traitement des informations obtenues sur Internet.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ trouve les informations demandées dans un temps alloué; ▫ en fait une présentation succincte en spécifiant les critères retenus. <p>L'apprenant(e) trouve les informations demandées.</p> <p>L'apprenant(e) trouve les informations demandées.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Transmettre et recevoir de l'information par messagerie, par courrier électronique, par fax-modem (1.2.4).</p> <p><i>S'imposer de la rigueur dans le travail (6.2.2):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ planifier ses activités; ▫ accroître sa capacité d'apprendre; ▫ auto-évaluer son travail; ▫ être réceptif aux évolutions du métier; ▫ développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation. <p><i>Respecter les normes déontologiques courantes (6.3.1):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ confidentialité des données; ▫ conventions de politesse dans les relations interpersonnelles. <p><i>Tenir à jour des utilitaires personnels: agendas, mémos, tarifs, annuaires (téléphone, fax, E-mail...) (1.2.3).</i></p>	<p>LE COURRIER ELECTRONIQUE</p> <p>A partir d'un mode opératoire, se créer un compte auprès d'un fournisseur d'adresses électroniques gratuites:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ noter les informations personnelles (login, mot de passe...); ▫ procéder à l'envoi et à la réception de messages; ▫ purger la boîte aux lettres. <p>Dans le cadre d'échange de correspondance (ex. au sein de la classe) et à partir de consignes, appliquer les procédures relatives à l'envoi et à la réception:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ démarrer le logiciel de courrier électronique; ▫ enregistrer des adresses dans le carnet, les classer; créer des groupes; ▫ identifier et compléter les différentes rubriques du message; ▫ dactylographier le courrier selon les usages; ▫ configurer la signature automatique et l'insérer; ▫ annexer des fichiers au message; ▫ envoyer le message à un ou plusieurs destinataires; ▫ créer différents dossiers et classer les messages envoyés, reçus; ▫ répondre à l'auteur, aux différents destinataires, d'un message reçu; ▫ ouvrir et archiver les pièces jointes reçues; ▫ imprimer, classer ou supprimer les messages, les adresses. 	<p>Compte de type "Hotmail":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principe de fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. <p>Le "login" et le mot de passe.</p> <p>Compte de type "POP 3":</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ principe de fonctionnement, ▫ avantages et inconvénients. <p>La gestion du carnet d'adresses.</p> <p>Les usages en matière de courrier électronique (la "netétiquette"):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ précision et concision des messages; ▫ identification des rubriques à compléter; ▫ présentation des messages (pas d'alignés; polices de base, ...); ▫ signature du message; ▫ confidentialité dans l'affichage des adresses lors d'un envoi groupé ou transféré à une autre personne. 	<p>L'apprenant(e) applique correctement les procédures d'envoi et de réception du courrier.</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

LE COURRIER

Le professeur amènera l'apprenant(e) à développer:

- des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information (pertinence dans le choix des paragraphes),
- sa faculté d'interpréter des signes de correction divers.

L'INTERNET

Pour mobiliser l'attention des élèves, il faut constamment rompre les rythmes, multiplier les manières de traiter un sujet, renouveler les démarches. L'Internet permet ainsi de varier les approches pédagogiques dans le but de maîtriser une compétence.

Le professeur préparera l'apprenant à:

- développer des attitudes déontologiques,
- récupérer et critiquer l'information (fiabilité de la source et pertinence du contenu),
- utiliser les données de façon optimale (copie, modification et impression).

LE COURRIER ELECTRONIQUE

L'enseignant aidera l'apprenant(e) à transférer ses acquis en attirant l'attention sur la similitude des rubriques du courrier postal et électronique, la précision dans l'encodage des données, la concision du message à formuler. Il l'amènera à:

- trier les messages et y donner suite selon l'urgence,
- respecter les usages,
- évaluer les avantages et les inconvénients de ce moyen de communication.

BIBLIOGRAPHIE

TRAITEMENT DE TEXTE

F. LIPMANNE, *Rationalisation des règles de dactylographie et d'édition par ordinateur*
Ministère de l'Education, de la Recherche et de la Formation
Centre technique de l'Enseignement de la Communauté française
route de Bavay 2b, 7080 FRAMERIES - ☎ 065 66 73 22

F. LIPMANNE, *Le Courrier – Communication et bureautique*
Manuel et logiciel de contrôle de vitesse
Ed. Labor, Bruxelles - ☎ 02 240 05 70

F. LIPMANNE, *La disposition des textes*, Dossier secrétaire, tome 2
Ed. Labor, Bruxelles

F. LIPMANNE, *La vie dans l'entreprise – Travaux de secrétariat*, tome II, Col. Dossier secrétaire
Ed. Labor, Bruxelles

A. LEMAIRE, *Windows et Word*, Niveau 1
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

A. LEMAIRE, *Word*, Niveau 2
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

J. JOYCE et M. MOON, *Word 2000 en un clic de souris*
Microsoft Press 1999 - Microsoft

M. DELACOUR, *Word 97 sous Windows à la portée de tous*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre, corrigé, disquettes), Paris

R. FONTAINE, *Pratiquer Word 97 et 2000*
Ed. Bertrand-Lacoste (livre, corrigé, disquettes), Paris

I. DAUDE, *Word 97 pour Windows, Notions de base*
Ed. Avenir Consult, 1998

I. DAUDE, *Word, version 97, fonctions avancées et page Web*
Ed. Avenir Consult, 1998

V. MULLER, *Word 97*
Ed. Dunod

J.C. ARNOLDI, *WORD 97 pour Windows 95*
Ed. Foucher, Paris, 1998

C. GUEROIS & V. GUILLERME, *WORD 97*
Col. Par l'exemple, Ed. ENI

D. LE ROUZIC, *Utiliser quotidiennement WINDOWS 95 au Lycée* (livre, corrigé)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1996

CD-ROM

Démarrer avec Windows 98. (Logiciel fourni lors de l'achat de la licence).

Formation Multimédia à Word 97 – CD Training

Formation Multimédia à Internet avec Netscape Navigator – CD Training

L'INTERNET

A. LEMAIRE, *Internet Explorer et Outlook Express*
CAF, La Neuville 1, 4500 TIHANGE - ☎ 085 27 13 60

S. L. NELSON, *L'Essentiel Outlook 2000 et Outlook Express*
Microsoft Press 2000 – Microsoft

D. LE ROUZIC, *Applications professionnelles sur Internet avec les élèves*
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

D. LE ROUZIC, *Introduire Internet dans ses pratiques pédagogiques.*
Col. Parcours didactiques - Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1997

J. DELIRE, J. LEMPEREUR, *Internet pour enseigner*
Ed. Labor, Bruxelles

S. POUTS-LAJUS, M. RICHE-MAGNIER, *L'école à l'heure d'Internet, Les enjeux du multi-média dans l'éducation*
Ed. Nathan, Paris, 1998

P. MINGUET, *R@conte-moi Internet*
Lotus Maisonneuve & Larose, Paris, 1998

T. SANSON, *Internet en 10 leçons, Savoir naviguer sans écueils,*
Ed. Minverva, Genève, 1998.

Guide à destination des utilisateurs d'Internet

Ce guide peut être obtenu gratuitement à l'adresse suivante:

Ministère des Affaires économiques, Administration de l'Information économique
rue de l'Industrie 6 – 1000 Bruxelles - ☎ 02 506 51 11

DIVERS

H. AROUH, T. MERCOU, *Rapport de stage*
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1997

M. AUDRY, *Stage Plus, Trouver, Exploiter, Réussir son stage en entreprise*
Ed. Foucher, Paris, 1990

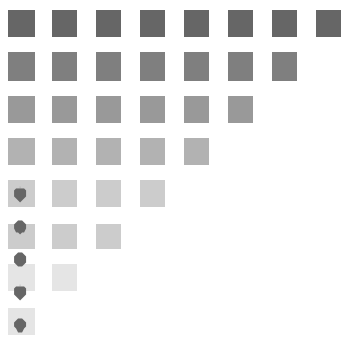
Travailler aux écrans de visualisation

Directive européenne relative au travail aux écrans de visualisation

Administration de l'hygiène et de la médecine du travail, rue Belliard 51, 1040 BRUXELLES

Mon école comme je la veux! Ses missions. Mes droits et mes devoirs.

Décret-Missions, Bruxelles, 1997.



Programme du cours de

TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

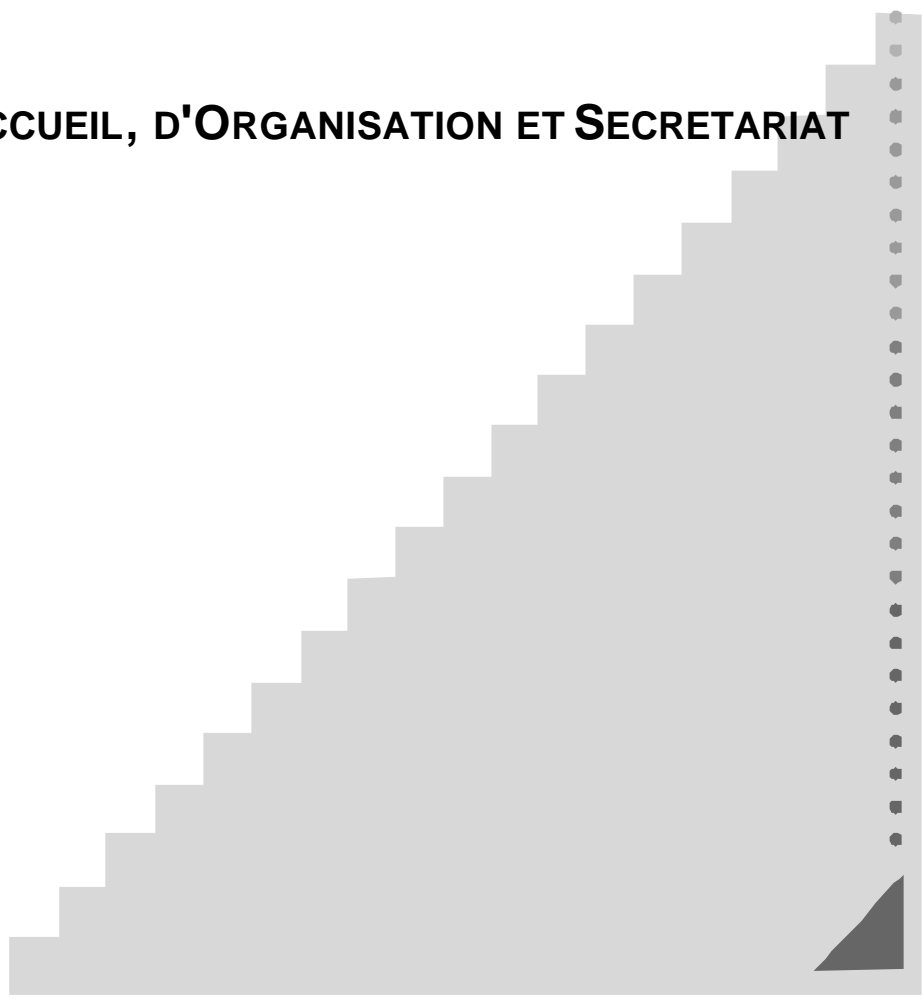


TABLE DES MATIERES

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES	85
CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES	87
INFRASTRUCTURE ET EQUIPEMENT	88
ORGANISATION DES ACTIVITES EN MODULES	
TAOS 1 Le classement des documents et des sources d'information	89
TAOS 2 La reproduction des documents	92
Les notions de communication	
TAOS 3 La communication et l'accueil en face-à-face	97
TAOS 4 La communication et le téléphone	103
BIBLIOGRAPHIE	114

ORGANISATION DU PROGRAMME D'ETUDES

Ce cours fait partie des attributions du professeur de sténodactylographie-traitement de texte.

Le programme d'études "Techniques d'accueil, d'organisation et secrétariat" présente le développement des activités de manière structurée en modules.

MODELE D'ORGANISATION DES ACTIVITES EN TECHNIQUES D'ACCUEIL, D'ORGANISATION ET SECRETARIAT

5 ^e TQ 1 heure/semaine	6 ^e TQ 2 heures/semaine
TAOS 1 <ul style="list-style-type: none">▫ Le classement des documents et des sources d'information	TAOS 3 <ul style="list-style-type: none">▫ La communication et l'accueil en face-à-face
TAOS 2 <ul style="list-style-type: none">▫ La reproduction de documents▫ Les notions de communication	TAOS 4 <ul style="list-style-type: none">▫ La communication et le téléphone

Chacun des modules est constitué de contenus opérationnels¹ et associés². Les premiers sont liés aux "savoir-faire" et les seconds aux "savoirs".

Les situations d'apprentissage permettent d'appréhender toutes les compétences au travers de la pratique: à l'occasion de stages, de collaboration avec les services administratifs de l'établissement et lors de la visite d'entreprises.

Certains contenus repris dans ce programme ont pour but de développer des potentialités complémentaires aux compétences spécifiques de l'agent(e) en accueil et tourisme; ils visent à compléter sa formation dans le but de le préparer à l'évolution du métier et de le rendre apte à prendre une place dans la vie active. Cette perspective rejoint les objectifs du Décret-Missions.

¹ Contenus opérationnels: habiletés liées au développement des compétences conduisant à la concrétisation et à la réalisation des activités; ce sont les "savoir-faire".

² Contenus associés: savoirs nécessaires pour entreprendre correctement les apprentissages permettant le développement des compétences liées à la concrétisation des activités; ce sont les notions de théorie.

Seules les compétences à maîtriser seront évaluées; l'évaluation se limitera aux indicateurs définis et ne portera en aucun cas sur les compétences à exercer.

Modules	Compétences à maîtriser	Compétences à exercer
TAOS 1	1.2.1 2.2.1	1.2.3
TAOS 2	1.1.1	1.2.2
TAOS 3	1.1.2. 2.1.1	1.5.2 6.2.3 6.3.1 6.4.3
TAOS 4	1.1.2 1.1.3 1.3.1	1.5.2 3.1.6 4.9.2 6.2.3 6.3.1

Les références indiquées dans le tableau ci-dessus correspondent à la numérotation des compétences énoncées dans le profil de formation de l'agent(e) en accueil et tourisme qui peut être consulté sur le site Internet de l'Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique, sous la rubrique "La pédagogie et les ressources": <http://www.agers.cfwb.be>.

CONSIDERATIONS METHODOLOGIQUES GENERALES

RÔLE DE L'ENSEIGNANT PENDANT CES ACTIVITÉS

L'enseignant sera:

- un soutien affectif pour l'apprenant(e),
- un facilitateur d'apprentissage.

Lors d'un nouvel apprentissage, il veillera à:

- maintenir ou provoquer la poursuite du travail (motivation, animation, gestion du temps, des groupes ...);
- fournir aux apprenant(e)s des vues d'ensemble régulières (synthèses);
- aider l'apprenant(e) à trouver les moyens d'exprimer son cheminement (procédures et matières);
- mesurer le résultat sous forme d'évaluation formative.

Les activités décrites dans le profil seront exercées afin d'atteindre les compétences de savoir, de savoir-faire et de savoir-devenir. Pour atteindre la maîtrise souhaitée, de nombreux exercices et de nombreuses simulations seront proposés.

Durant toute la formation, il est conseillé de poursuivre l'objectif qui consiste à favoriser le développement individuel de l'étudiant afin de lui permettre une bonne insertion professionnelle et sociale. Des pratiques et des comportements professionnels seront donc développés tout au long de la formation.

Dans le but de permettre un accès aisé au monde du travail, il est prioritaire d'entraîner l'élève à acquérir **des méthodes de travail et le sens de l'organisation**. Cet entraînement se fera à partir de mises en situation réelles ou simulées et adaptées au contexte des activités du secteur touristique.

En ce qui concerne la communication orale, le professeur doit favoriser la mise en place de situations où l'étudiant sera amené à s'exprimer; il doit contrôler systématiquement la qualité de toute communication orale. L'attention doit être attirée sur l'utilisation du vocabulaire correspondant au registre de langage et à la situation présente ou décrite. Le sens de la communication et du savoir-vivre est à développer tout au long de l'apprentissage.

L'enseignant(e) amènera l'apprenant(e) à l'autonomie. Il favorisera le développement du sens critique.

INFRASTRUCTURE ET ÉQUIPEMENT

Il est conseillé d'organiser l'ensemble des cours de "Techniques d'Accueil d'Organisation et Secrétariat", dans une classe-bureau équipée notamment d':

- un enregistreur,
- un téléphone,
- un télécopieur,
- un rétroprojecteur,
- une photocopieuse (ou accès au matériel de l'imprimerie),
- une perforatrice,
- un matériel didactique de référence (annuaires, répertoires, dictionnaires, revues spécialisées, catalogues,...);
- un accès à une balance pour l'affranchissement du courrier.

La constitution d'une documentation récente et attrayante est recommandée. Elle comprendra:

- des livres,
- des catalogues,
- des modes d'emploi,
- des documents commerciaux,
- ...

ACTIVITES

- Utiliser les outils bureautiques courants (répertoriée en 1.2).
- Chercher une information spécifique dans les meilleurs délais (répertoriée en 2.2).

La compétence indiquée en italique est à exercer.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires, etc.) (1.2.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier l'ordre et le mode de classement; ▫ interpréter les pictogrammes infographiques; ▫ trouver rapidement l'information demandée. <p><i>Tenir à jour des utilitaires personnels: agendas, mémos, tarifs, annuaires (téléphone, fax, E-mail...) (1.2.3).</i></p>	<p>LE CLASSEMENT MANUEL DES DOCUMENTS</p> <p>Selon des consignes, exploiter les sources d'informations adéquates:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier la classification de divers types de documents (lettres, catalogues, tarifs, etc.); ▫ insérer les documents: <ul style="list-style-type: none"> • 20 prospectus selon la classification utilisée; • 20 lettres ou documents dans leur dossier respectif, en respectant l'ordre défini (chronologique, ...); ▫ trouver dans l'annuaire 10 numéros de téléphone dans un temps déterminé; ▫ insérer des numéros de téléphone dans un répertoire personnel. 	<p>Les procédures usuelles de classement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ alphabétique, ▫ chronologique, ▫ numérique, ▫ idéologique, ▫ géographique. <p>Les annuaires téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ classification utilisée, ▫ indicatifs régionaux et internationaux. 	<p>A partir de situations simulées et de consignes, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie le mode de classement des documents (alphabétique, numérique, alphanumérique, etc.); ▫ réunit les informations pertinentes dans un temps alloué.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Utiliser les références courantes des différents T.O. (répertoires, catalogues, listings, tarifs, etc.) et les produits spécifiques de l'agence ou de l'office (2.2.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier le mode de classement des informations; ▫ interpréter les abréviations et pictogrammes; ▫ trouver rapidement une information. 	<p>Selon des consignes, déterminer une classification et classer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ 20 prospectus; ▫ 20 lettres ou documents commerciaux dans leur dossier respectif; ▫ une liste de participants à un événement. <p>Dans un présentoir, une armoire ou autre support de rangement contenant des documents classés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ rechercher des catalogues, ▫ introduire 5 nouveaux prospectus. ▫ effectuer le relevé des revues, prospectus, tarifs à réassortir. ▫ purger des prospectus, documents périmés et actualiser la présentation. <p>Interpréter abréviations et pictogrammes d'un catalogue et répondre à une information demandée (par ex. hôtel avec piscine, chiens admis...);</p> <p>Dans le cadre d'une demande de renseignements, rechercher des activités (sportives, culturelles ...) dans des catalogues ou dans l'agenda des manifestations organisées dans la région (office du tourisme, syndicat d'initiative, centre culturel...).</p>	<p>Les sources d'information:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ fichiers, ▫ annuaires, ▫ catalogues, ▫ revues professionnelles, ▫ ... <p>L'interprétation des symboles repris dans les catalogues.</p>	<p>A partir d'une documentation professionnelle, l'apprenant(e) réunit dans un temps alloué les informations demandées.</p>

CONSEILS METHODOLOGIQUES

L'établissement scolaire est une organisation où circulent chaque jour de multiples informations: informations entre l'administration, les professeurs, les élèves, l'extérieur (parents, entreprises...). Une enquête effectuée au sein des différents services (direction, économat, secrétariat...) permettra à l'élève:

- d'identifier l'origine, la nature, la quantité et la variété des documents à classer (documents à usage interne ou externe),
- de distinguer les classifications utilisées;
- de déterminer les qualités et l'importance d'un bon classement.

Le classement n'est pas une fin, mais un moyen. Ainsi, les activités de savoir-faire devront avoir un but clairement défini afin que l'élève en perçoive la finalité dans l'organisation des tâches administratives. Dans le cadre d'une visite d'entreprise, un travail d'observation, une discussion avec les employés le convaincront de l'efficacité d'une bonne organisation.

Dans ce module, quelques aptitudes seront particulièrement développées:

- l'habileté manuelle,
- la bonne perception visuelle,
- l'attention,
- la mémoire,
- l'ordre.

Le professeur mettra à la disposition des élèves une documentation actualisée et diversifiée: tarifs, catalogues, prospectus, revues, annuaires téléphoniques du pays (pages blanches et pages d'or) et éventuellement de l'étranger. Idéalement, une activité de recherche devrait s'effectuer sur des supports "papier" et des supports informatisés. Ainsi, le professeur fera appel aux notions étudiées dans le cadre du cours de bureautique, notamment en ce qui concerne le classement des fichiers et des dossiers.

TAOS 2	LA REPRODUCTION DES DOCUMENTS LES NOTIONS DE COMMUNICATION	5 TQ
---------------	---	-------------

ACTIVITES	<i>La compétence indiquée en italique est à exercer.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Saluer le client (en face à face), présenter l'agence de voyages ou l'office du tourisme, se présenter (répertoriée en 1.1). ▫ Utiliser les outils bureautiques courants (répertoriée en 1.2). 	

COMPETENCE A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<i>Utiliser (...) le photocopieur (...) (1.2.2).</i>	<p>LA REPRODUCTION DE DOCUMENTS</p> <p>A partir de consignes, en fonction du matériel disponible et du document à reproduire (couleur, quantité...):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ comparer les coûts de reproduction d'un document à l'aide de l'imprimante et de la photocopieuse; ▫ photocopier le document en un exemplaire; ▫ comparer la copie à l'original et rectifier le contraste si nécessaire; <p>A partir de consignes, reproduire un document sur papier à en-tête:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ placer judicieusement l'original sur la fenêtre ou dans le bac d'entraînement automatique; ▫ placer judicieusement le papier à en-tête dans le tiroir de chargement ou sur le support d'introduction manuelle. 	<p>Les fonctions essentielles de la photocopieuse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ nombre de copie, ▫ contraste, ▫ agrandissement, ▫ réduction, ▫ entraînement du papier. 	

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Repérer les comportements créant un climat commercial favorable (1.1.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ tenue vestimentaire, ▫ soin, ▫ niveau de langue, ▫ élocution, ▫ communication non verbale, ▫ formules de salutation, ▫ etc. 	<p>NOTIONS DE COMMUNICATION</p> <p>Sur base de différents supports auditifs et/ou écrits, identifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'émetteur; ▫ la forme et le codage du message (écrit, oral, gestuel, image, graphique...); ▫ le canal; ▫ le récepteur. <p>Sur base d'un support auditif et/ou écrit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les niveaux de langue et l'effet qu'ils provoquent; ▫ reformuler les phrases selon le registre approprié à la situation. <p>Sur base d'un support visuel et/ou à partir d'un jeu de rôle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les éléments du paralangage; ▫ identifier les effets qu'ils provoquent chez le récepteur. 	<p>Les acteurs et les formes de la communication.</p> <p>Les canaux de transmission:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ face-à-face, ▫ courrier, ▫ téléphone, ▫ ... <p>Les registres de langage:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ familier, ▫ courant, ▫ soutenu. <p>Les paralangages:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le regard, ▫ les mimiques, ▫ les gestes, ▫ la position du corps, ▫ la présentation physique, ▫ la distance entre les interlocuteurs, ▫ ... 	<p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées (jeux de rôles, vidéos, etc.) et à partir d'une grille d'observation, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ relève des comportements significatifs de l'agent(e) en tourisme; ▫ porte un jugement critique sur ces comportements; ▫ définit un protocole d'accueil adéquat.

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>Sur base d'une grille d'analyse, écouter un texte enregistré par cinq voix différentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ caractériser chaque voix; ▫ identifier l'effet de chacune des voix chez le récepteur. <p>A partir d'un exercice d'expression orale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prononcer une même phrase avec des intonations différentes. ▫ identifier l'effet provoqué chez le récepteur. <p>A partir de l'audition d'un message enregistré par chaque élève:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les caractéristiques de sa propre voix ou de chacune des voix; ▫ corriger éventuellement le débit, le volume, ..., en procédant à d'autres exercices du même type. <p>A l'occasion d'un exercice où émetteur et récepteur ne se voient pas (ex. situer un bâtiment sur un plan à partir d'indications orales, sans dialogue possible), transmettre une information dans le but de('):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prendre conscience de la nécessité de la rétroaction; ▫ identifier les différents moyens de faciliter la communication. 	<p>Les caractéristiques de la voix:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ hauteur (aiguë, médiane, grave), ▫ timbre (doux, criard, rauque), ▫ articulation, ▫ intonation, ▫ volume (fort, moyen, faible), ▫ débit (rapide, moyen, lent). <p>Les critères d'efficacité d'une bonne communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les codes, ▫ la rétroaction, ▫ les freins. 	

COMPETENCE A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LE PROTOCOLE D'ACCUEIL</p> <p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de différentes visites (salon commercial, entreprises, secrétariat...), et à partir d'une grille d'observation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les qualités de la personne chargée de l'accueil (sourire, écoute, disponibilité, efficacité, tenue vestimentaire...); ▫ observer, déterminer les étapes de l'accueil et définir un protocole spécifique. <p>A partir d'un jeu de rôle (accueil de visiteurs sur un stand...), sur base de consignes et d'une grille d'observation, l'émetteur transmet une image positive:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ se présenter (présenter l'entreprise) selon un protocole défini; ▫ accueillir le visiteur en adoptant une attitude favorable à la communication (comportement, tenue, langage...); ▫ proposer badge, programme...; ▫ orienter ou accompagner le visiteur ▫ analyser et corriger son comportement en fonction des observations. 	<p>Les qualités de la personne chargée de l'accueil et les règles de savoir-vivre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ tenue, ▫ soin, ▫ niveaux de langue, ▫ élocution, ▫ formules de salutation. <p>Le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ formules d'accueil, ▫ détermination de la demande, ▫ réponse à la demande. 	

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Dans le profil de formation, les étudiants doivent maîtriser des compétences en communication orale. Le développement de ces compétences passe par des entraînements progressifs et réguliers qu'il faudra évaluer pour qu'ils puissent évoluer. Le professeur privilégiera l'expression orale des élèves, tant au niveau des activités d'exercices que des activités d'observation.

Les activités de ce module reposent sur des mises en situation répétées qui aboutissent à des exercices variés:

- travaux d'observation adaptés à l'apprentissage des concepts et principes de la communication;
- analyse de séquences télévisées ou de messages enregistrés (par l'enseignant, par l'élève...);
- jeux de rôle et exercices d'expression orale au cours desquels l'étudiant se confrontera aux différents registres, au paralangage, à sa propre voix.

Le professeur sera attentif au respect de la personne de l'élève, tout en veillant à corriger les écarts de langage et à canaliser les réactions inadéquates. Il fera preuve de diplomatie et s'attachera à installer une ambiance propice à la communication au sein du groupe.

Le magnétophone est un outil souple qui peut être exploité en individuel, en groupe ou avec toute la classe. L'utilisation d'un enregistrement devant la classe nécessite l'accord de l'élève concerné. L'exploitation d'un enregistrement sera accompagnée d'une grille d'analyse permettant une évaluation fine du contenu du message et de l'expression verbale. Les étudiants ne doivent jamais utiliser une grille si chaque critère n'est pas parfaitement compris. Les premières évaluations porteront sur des communications enregistrées par des partenaires extérieurs (cassettes audio ou visuelles) ou par l'enseignant, offrant ainsi à l'élève l'occasion de s'approprier les critères.

Tout au long de ce module, l'élève apprendra à prendre conscience de l'importance de son comportement, de son langage. La grille d'observation peut l'y amener, devenant ainsi un outil d'auto-analyse le rendant "acteur" de son apprentissage, lui permettant de connaître les objectifs fixés, les difficultés spécifiques. L'enseignant mettra en valeur les points positifs et s'efforcera de donner des conseils personnalisés, aucun étudiant n'évoluant de la même manière. Cette évaluation formative facilitera le processus d'acquisition des compétences.

ACTIVITES

- Saluer le client (en face à face), présenter l'agence de voyages ou l'office du tourisme, se présenter (répertoriée en 2.1).
- S'informer des souhaits du client (type de voyage ou d'activité, époque, durée, destination, budget, etc) (répertoriée en 2.1).
- *S'adapter au type de clientèle de l'agence ou de l'office, s'adapter à tous les clients (répertoriée en (1.5).*
- *Développer des attitudes professionnelles (répertoriée en 6.2).*
- *Développer des attitudes déontologiques (répertoriée en 6.3).*
- *Développer des attitudes relationnelles (répertoriée en 6.4).*

Les compétences indiquées en italique sont à exercer.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>AMENAGER L'ESPACE D'ACCUEIL</p> <p>A partir de l'expérience personnelle de chacun, d'interviews, d'une recherche dans les médias, déterminer l'impact de la fonction d'accueil.</p> <p>A partir d'un support visuel ou à l'occasion de différentes visites:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les outils et documents indispensables à l'accueil (téléphone, annuaires interne et externe, plan des locaux, agenda des visites, ...); ▫ dégager les caractéristiques et les éléments du décor qui favoriseront le climat dans l'espace d'accueil; ▫ apprécier l'espace d'accueil prévu à l'établissement et proposer éventuellement des solutions de remédiation. 	<p>La fonction d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ importance pour le visiteur, ▫ conséquences pour l'entreprise. <p>L'aménagement de l'espace d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ mobilier (type et emplacement), ▫ matériel et outils indispensables, ▫ décoration (plantes vertes...), ▫ couleurs (moquette et papier), ▫ éclairage, ▫ revues, boissons... 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>ACCUEILLIR LE VISITEUR</p> <p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, sur base de consignes et d'une grille d'observation, appliquer les règles de courtoisie et le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ placer tables et chaises dans l'espace le plus approprié; ▫ saluer et demander son nom à un visiteur; ▫ s'enquérir de l'objet de sa visite et l'introduire auprès de la personne demandée; ▫ analyser et corriger son comportement en fonction des observations. <p>RENSEIGNER LE VISITEUR</p> <p>A partir d'un support auditif ou à l'occasion d'un jeu de rôle (demande de réservation par exemple):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ déterminer les différentes étapes de la situation d'accueil; ▫ identifier et évaluer si la demande du visiteur est complète et précise; ▫ déterminer les renseignements que le visiteur aurait dû fournir dès le début de l'entretien; ▫ déterminer comment la personne préposée à l'accueil obtient ces informations; ▫ déterminer comment elle s'assure de sa compréhension du message; ▫ identifier les documents qu'elle a dû consulter; ▫ identifier le registre de langage utilisé par les personnes. 	<p>Le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ organisation de l'accueil, ▫ savoir-faire et savoir-être. <p>L'écoute active:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les questions ouvertes, ▫ les questions fermées, ▫ la reformulation d'un message. 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Etablir une relation de communication dans une situation d'entretien en face-à-face (1.1.2).</p> <p><i>Adopter les attitudes, les comportements et les niveaux de langage adéquats pour répondre à des demandes de renseignements (1.5.2).</i></p>	<p>A partir d'un jeu de rôle et sur base de consignes, accueillir un visiteur qui n'a pas pris rendez-vous (parent par exemple):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ appliquer le protocole d'accueil; ▫ poser les questions adéquates afin de cerner ses attentes et reformuler éventuellement la demande; ▫ rechercher l'information demandée et la communiquer; ▫ noter les coordonnées du visiteur et les renseignements demandés pour y donner suite ultérieurement; ▫ faire patienter le visiteur et/ou lui proposer un rendez-vous. <p>A partir d'un jeu de rôle et sur base de consignes, accueillir un visiteur à l'agence:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer; ▫ évaluer la personnalité du visiteur; ▫ comprendre et interpréter le message: <ul style="list-style-type: none"> • écouter; • interpréter la communication verbale et non-verbale; • poser les questions adéquates afin de cerner les besoins et les attentes du client; • reformuler la demande pour s'assurer d'avoir bien compris; • évaluer si la demande est complète. ▫ répondre à des questions standard par des solutions adéquates; ▫ rechercher l'information demandée; ▫ proposer une ou des solutions adéquates. 	<p>Les outils de renseignements indispensables à l'accueil d'un visiteur.</p> <p>Les techniques de l'entretien:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'empathie, ▫ l'écoute active, ▫ le questionnement, ▫ la reformulation. 	<p>A partir de situations professionnelles simulées (par exemple: jeux de rôle), l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ présente l'agence ou l'office; ▫ identifie son interlocuteur; ▫ utilise les formules de politesse courantes dans les entretiens; ▫ identifie l'objet de sa demande; ▫ pose des questions pertinentes, reformule les réponses; ▫ informe, conseille l'interlocuteur ou transmet la demande à une personne ressource; ▫ adapte son niveau de langage à la situation. <p>Les exercices de simulation mettront l'accent sur l'expression orale (intonation, articulation, débit) et sur les attitudes non verbales.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Mettre en oeuvre des techniques de communication incitatives, de questionnement et de reformulation de réponse afin de cerner le(s) besoin(s) et souhait(s) du client, ses préférences, ses critères de choix (2.1.1).</p> <p><i>Respecter les normes déontologiques courantes (6.3.1):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ confidentialité des données; ▫ conventions de politesse dans les relations interpersonnelles; ▫ recherche constante de la satisfaction du client; ▫ loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise); ▫ honnêteté. 	<p>A partir d'un jeu de rôle, dans le but de maintenir une relation de confiance, personnaliser l'accueil d'un client régulier en fonction de ses contacts antérieurs (s'informer de ses impressions relatives à son dernier voyage, ...).</p> <p>A partir d'un jeu de rôle, accueillir et gérer la demande de deux personnes qui ont des idées différentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ écouter de manière positive les deux argumentations; ▫ cerner le niveau de difficulté des demandes et déterminer les obstacles; ▫ déterminer les priorités de chacun; ▫ relever les points communs et les points divergents; ▫ maintenir une relation de confiance; ▫ chercher une solution satisfaisante pour les deux parties; ▫ argumenter et proposer la solution avec tact. <p>ORIENTER UN VISITEUR</p> <p>Dans le cadre d'une simulation d'accueil d'une personne extérieure à l'école et à partir de consignes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ localiser la salle informatique sur le plan du bâtiment; ▫ déterminer l'itinéraire à emprunter et le communiquer au visiteur; ▫ prendre congé. 	<p>Les obstacles à la communication liés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ à l'émetteur, ▫ au récepteur, ▫ aux conditions matérielles. <p>L'écoute active et l'empathie.</p> <p>Le questionnement et la reformulation d'un message.</p>	<p>Dans des situations de simulation (par exemple: jeux de rôle), l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ crée un climat favorable (empathie, écoute active), ▫ repère les besoins et souhaits du client; ▫ applique différents types de questions commerciales (questions ouvertes, fermées, orientées, de précision, etc.); ▫ reformule correctement les réponses; ▫ identifie les facteurs qui influencent la communication et les attitudes verbales et non-verbales qui la favorisent. <p>La communication est précise, dynamique et claire.</p>

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Faire preuve de diplomatie, d'empathie (6.2.3):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>garder son calme;</i> ▫ <i>saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur;</i> ▫ <i>faire preuve de courtoisie.</i> <p><i>Reconnaître les limites de sa compétence, de ses droits, de ses responsabilités (6.4.3).</i></p>	<p><i>Dans le cadre d'un jeu de rôle, accueillir une personne mécontente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>identifier les problèmes potentiels;</i> ▫ <i>gérer avec recul les situations conflictuelles;</i> ▫ <i>connaître et respecter les instructions et les limites fixées par l'entreprise;</i> ▫ <i>adapter son comportement en fonction de la politique de l'entreprise;</i> ▫ <i>proposer une solution acceptable pour le client et l'entreprise ou transmettre le problème à un supérieur hiérarchique;</i> ▫ <i>maintenir une relation de confiance:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>réagir de manière positive,</i> • <i>utiliser des phrases positives,</i> • <i>rester calme.</i> 		

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Le professeur insistera sur l'importance de la fonction d'accueil dans l'entreprise et les aptitudes qu'elle suppose:

- aisance relationnelle,
- excellente présentation,
- vivacité d'esprit,
- souci du travail bien fait,
- souci de donner satisfaction.

Ces aptitudes ne peuvent être acquises que par la répétition d'exercices variés plaçant l'élève en situation de communication. La pratique du jeu de rôle³ devient ainsi un excellent outil pédagogique. Utiliser le jeu comme séquence d'apprentissage consiste à construire le cours autour de la simulation et du vécu de l'élève. Il permet de comprendre certains mécanismes de la réalité mieux qu'un discours, mais sans aspect critique l'accompagnant, il reste un exercice vain. Des plages de temps seront ainsi consacrées à faire le point sur ce qui a été dit, vécu et vu; d'autres seront réservées à des phases de recentrage et à l'apport de savoirs "magistraux".

Un des intérêts que présente le jeu pédagogique est de pouvoir ancrer les notions; il renforce la motivation à apprendre en utilisant les motivations internes et personnelles du joueur (curiosité, initiative, envie de gagner, ...) à la place des motivations externes (récompense, punition, ...). Au cours d'un jeu de simulation, les participants apprennent à partir de ce qu'ils font, de ce qu'ils disent et de ce qu'ils comprennent; ils se confrontent aux problèmes et aux concepts dans l'action. C'est donc une méthode d'apprentissage active où l'enseignant joue plutôt le rôle de facilitateur de l'apprentissage bien plus que celui de dispensateur unique de connaissances. L'apprenant est au centre du processus d'apprentissage et le groupe est source d'apprentissage: l'acquisition des compétences relationnelles provient de l'interaction entre les participants eux-mêmes.

Lors de ces activités, le professeur, comme l'élève, pourra jouer le rôle de l'accueillant et du visiteur; l'élève, comme le professeur, sera tour à tour participant ou observateur. A l'issue de chaque exercice et à l'aide d'une grille d'analyse, un échange de points de vue entre les intervenants et les observateurs sera l'occasion d'identifier les points positifs et négatifs, ainsi que les erreurs commises. L'erreur est considérée comme utile; l'apprenant doit toujours être en mesure de la comprendre et de la corriger. Le jeu agit ainsi comme un renforcement positif: il permet de prendre des risques... sans risques, car il n'y a pas de sanctions. L'acquisition de savoirs, savoir-être et savoir-faire est alors "chargée positivement".

³ Scène improvisée entre deux ou plusieurs personnes, à partir d'un scénario et de consignes, laissant à chacun la possibilité de s'exprimer pleinement.

ACTIVITES

- Saluer le client (au téléphone), présenter l'agence de voyages ou l'office du tourisme, se présenter (répertoriée en 1.1).
- Prendre des notes, rédiger des documents professionnels (répertoriée 1.3).
- S'adapter au type de clientèle de l'agence ou de l'office, s'adapter à tous les clients (répertoriée en 1.5).
- Vendre un voyage à forfait (répertoriée en 3.1).
- *Assister un client en cas de difficulté (répertoriée en 4.9).*
- *Développer des attitudes professionnelles (répertoriée en 6.2).*
- *Développer des attitudes déontologiques (répertoriée en 6.3).*

Les compétences indiquées en italique sont à exercer.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, relevés de conclusions, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral (1.3.1).</p>	<p>LA SYNTHESE ET LA COMMUNICATION</p> <p>A partir d'un entretien enregistré, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie les personnes; ▫ prend des notes à l'aide de signes abrégés; ▫ communique oralement l'idée essentielle de la conversation. <p>A partir d'un entretien téléphonique enregistré et à l'aide d'une fiche, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie l'émetteur et le récepteur; ▫ prend des notes de manière structurée; ▫ rédige un mémo ou un bref rapport à partir de sa prise de notes. 	<p>Les finales les plus courantes (signes diacritiques).</p> <p>Quelques abréviations courantes de la langue française.</p> <p>Recherche de mots clés et d'idées principales.</p>	<p>L'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifie l'(les) idée(s) essentielle(s) d'un entretien; ▫ en fait un rapport succinct; ▫ contrôle la justesse de son message par rapport au contenu de l'entretien.

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>LE TELEPHONE ET LA COMMUNICATION</p> <p>A l'audition d'enregistrements, apprécier la qualité de diverses communications téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ relever les points positifs et négatifs des interlocuteurs à l'aide d'une grille d'observation; ▫ reformuler les messages émis par les intervenants. <p>Sur base d'un jeu de rôles, d'un support audio ou visuel, et à partir d'une grille d'évaluation, déterminer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ les outils nécessaires à la communication téléphonique; ▫ les éléments indispensables à rassembler avant un appel; ▫ les "savoir-être" et "savoir-faire"; ▫ le protocole d'accueil spécifique. 	<p>Les "savoir-être" et les "savoir-faire" téléphoniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ attitude au téléphone; ▫ adaptation du ton et du registre de langage à la situation; ▫ but de l'appel; ▫ précision et concision du message; ▫ règles de présentation; ▫ règles de fin de communication. <p>Organisation du plan de travail et outils nécessaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le téléphone, ▫ ordinateur, ▫ mémo (fichier ou papier), ▫ crayon, papier, ▫ agenda, ▫ liste des postes intérieurs, ▫ annuaires téléphoniques, ▫ documentation éventuelle, ▫ ... 	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>PREPARER UN APPEL</p> <p>Dans une situation d'observation, définir:</p> <p>1. les règles essentielles de l'appel téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ optimiser la durée de l'appel; ▫ aller à l'essentiel de manière concise; ▫ mettre fin à la communication <p>2. les situations qui peuvent être rencontrées:</p> <p>⇒ le correspondant est contacté directement;</p> <p>⇒ le correspondant est absent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ une personne prend note du message; ▫ le répondeur invite à laisser un message; <p>⇒ la standardiste filtre les appels.</p> <p>A partir de consignes et à l'aide d'une fiche de préparation d'un appel téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ prévoir le matériel nécessaire à une prise de notes; ▫ rechercher le numéro du correspondant; ▫ identifier le service ou la personne à contacter; ▫ déterminer et noter les idées principales du message à émettre; ▫ déterminer les documents susceptibles d'être consultés; ▫ préparer son agenda pour un rappel ultérieur éventuel. 	<p>L'EMISSION D'UN APPEL TELEPHONIQUE</p> <p>L'efficacité d'une communication téléphonique.</p> <p>Elaboration des cas de figure lors de l'appel.</p> <p>La fiche de préparation d'un appel téléphonique.</p>	

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Etablir une relation de communication dans une situation d'émission d'un appel téléphonique (1.1.3)</p> <p><i>Effectuer des réservations par téléphone (3.1.6).</i></p>	<p>EMETTRE UN APPEL</p> <p>Dans le cadre d'une simulation (réservation, demande de rectification, demande de renseignements), émettre un appel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer; ▫ se présenter et présenter l'agence; ▫ formuler l'objet de la communication; ▫ émettre le message avec précision et concision; ▫ vérifier la compréhension; ▫ conclure la communication. <p>FORMULER UN MESSAGE SUR UN REPONDEUR</p> <p>Sur base de consignes, à partir d'un matériel auditif et d'un enregistreur, formuler de manière adaptée son message afin d'obtenir les renseignements attendus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ écouter le message d'accueil; ▫ parler après le signal d'accueil sonore; ▫ se présenter (nom + agence, office); ▫ exposer brièvement le motif de l'accueil; ▫ laisser ses coordonnées téléphoniques (horaire éventuel); ▫ saluer. 	<p>Le protocole d'émission d'un appel téléphonique.</p> <p>Les critères d'efficacité de la communication d'un message:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ la voix, ▫ les qualités du message, ▫ le protocole d'émission. 	<p>A partir de situations professionnelles simulées, l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ se présente, présente l'agence ou l'office; ▫ formule une demande précise et succincte; ▫ fournit les informations complémentaires utiles pour traiter la demande; ▫ laisse éventuellement un message sur un répondeur. <p>L'apprenant réunit dans un temps alloué les informations demandées.</p>

COMPETENCES A MAITRISER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p>Etablir une relation de communication dans une situation de réception d'un appel téléphonique (1.1.2).</p>	<p>REPOUDRE A UN APPEL TELEPHONIQUE</p> <p>Dans le cadre d'une simulation, appliquer le protocole d'accueil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ reconnaître un appel venant de l'extérieur; ▫ décrocher avant la 3^e sonnerie; ▫ se présenter; ▫ identifier le correspondant; ▫ identifier l'objet de l'appel et y donner la suite appropriée; ▫ prendre congé de la personne. <p>Dans le cadre situation donnée relative à une activité touristique (Office du tourisme, hôtel...), répondre à une demande de réservation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ se présenter et présenter l'entreprise; ▫ identifier le correspondant; ▫ écouter la demande; ▫ reformuler les attentes; ▫ vérifier la possibilité et proposer une solution satisfaisante; ▫ enregistrer la réservation; ▫ saluer. 	<p>LA RECEPTION D'UN APPEL TELEPHONIQUE</p> <p>Le protocole d'accueil téléphonique.</p> <p>La fiche de renseignements du client:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ support papier, ▫ fichier électronique. <p>Le fichier de réservation.</p>	<p>A partir de situations professionnelles simulées (par exemple: jeux de rôles, messages enregistrés), l'apprenant(e):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ présente l'agence ou l'office; ▫ identifie son interlocuteur; ▫ utilise les formules de politesse courantes dans les entretiens téléphoniques; ▫ identifie l'objet de l'appel; ▫ pose des questions pertinentes, reformule les réponses; ▫ informe, conseille l'interlocuteur ou transmet la communication à une personne ressource; ▫ consigne les renseignements principaux en utilisant une technique de prise rapide de notes; ▫ adapte son niveau de langage à la situation; ▫ filtre les appels, oriente les correspondants, met en attente, invite à prendre rendez-vous, prend congé du correspondant, etc. <p>Les exercices de simulation mettront l'accent sur l'expression orale (intonation, articulation, débit) et sur les attitudes non verbales.</p>

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Respecter les normes déontologiques courantes (6.3.1):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ confidentialité des données; ▫ conventions de politesse dans les relations interpersonnelles; ▫ recherche constante de la satisfaction du client; ▫ loyauté (accord avec les objectifs de l'entreprise); ▫ honnêteté. 	<p>Dans une situation donnée relative à une activité professionnelle (hôtel, office du tourisme, administration, ...), répondre à une demande de renseignements:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ appliquer le protocole d'accueil; ▫ écouter sans interrompre; ▫ identifier rapidement les besoins réels de l'interlocuteur; ▫ évaluer si la demande est complète et précise; ▫ formuler les questions utiles; ▫ reformuler le message pour s'assurer d'avoir bien compris; ▫ utiliser un langage adapté à la situation; ▫ noter les renseignements nécessaires; ▫ répondre aux questions point par point; ▫ chercher l'information si nécessaire et faire patienter; ▫ traiter le problème et décider de la suite à donner; ▫ résumer en quelques mots les résultats de la conversation; ▫ obtenir l'acquiescement de l'interlocuteur sur cette synthèse; ▫ saluer et raccrocher après l'émetteur; ▫ donner, si nécessaire, la suite proposée. 	<p>Les techniques de la communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ code d'épellation; ▫ reformulation du message; ▫ prise de notes sur mémo; ▫ consultation rapide des informations. 	

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Adopter les attitudes, les comportements et les niveaux de langage adéquats pour répondre à des demandes de renseignements (1.5.2).</i></p>	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, répondre à un appel qui n'est pas destiné à la société ou à la personne qui décroche:</p> <p>⇒ L'appel n'est pas destiné à l'agence:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ identifier les personnes (l'appelant, l'appelé) et l'objet de l'appel; ▫ interrompre aimablement le correspondant; ▫ laisser l'impression de serviabilité; ▫ laisser la personne raccrocher. <p>⇒ le destinataire est absent:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ signaler aimablement l'absence du correspondant et proposer de faire suivre la demande; ▫ prendre note des coordonnées; ▫ résumer l'objet du message et compléter le mémo; ▫ proposer de retéléphoner ou inviter l'intéressé à reprendre contact; ▫ convenir d'une date et heure et prendre congé. 	<p>Les règles de savoir-vivre.</p> <p>Les outils indispensables à l'accueil téléphonique:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ le mémo (fiche téléphonique), ▫ l'agenda. 	

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
	<p>ENREGISTRER UN MESSAGE D'ACCUEIL SUR LE REPONDEUR</p> <p>A l'audition de plusieurs messages d'accueil enregistrés, déterminer les qualités et le contenu d'un message d'accueil.</p> <p>Rédiger et émettre un message qui donne une image positive de la société:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ saluer; ▫ indiquer le nom de la société; ▫ indiquer les heures d'ouverture; ▫ inciter le correspondant à renouveler l'appel ou ▫ demander au correspondant de laisser un message après le signal sonore; ▫ inviter le correspondant à laisser ses coordonnées; ▫ remercier de l'appel. 	<p>Le message d'accueil du répondeur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ qualités, ▫ contenu. 	

COMPETENCES A EXERCER	CONTENUS OPERATIONNELS ET SITUATIONS D'APPRENTISSAGE	CONTENUS ASSOCIES	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
<p><i>Enregistrer les desiderata d'un client mécontent et évaluer leur pertinence (4.9.2).</i></p> <p><i>Faire preuve de diplomatie, d'empathie (6.2.3):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>garder son calme,</i> ▫ <i>saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur;</i> ▫ <i>faire preuve de courtoisie.</i> 	<p><i>Dans le cadre d'une situation donnée relative à une activité touristique, répondre à un client mécontent:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>appliquer le protocole d'accueil;</i> ▫ <i>recueillir les faits pour identifier le problème;</i> ▫ <i>évaluer le bien-fondé de la réclamation;</i> ▫ <i>identifier les causes explicites et implicites de son insatisfaction;</i> ▫ <i>maîtriser ses émotions et adopter une attitude ouverte;</i> ▫ <i>pratiquer l'écoute active;</i> ▫ <i>employer un langage adapté à la situation;</i> ▫ <i>mettre en oeuvre une solution;</i> ▫ <i>proposer de reporter la conversation;</i> ▫ <i>orienter vers une personne responsable.</i> 		

CONSEILS METHODOLOGIQUES

Les situations d'apprentissage sont données à titre d'exemple et ne sont en aucun cas exhaustives. L'étude des contenus indiqués en italique est laissée à l'appréciation du professeur suivant le temps et le matériel disponibles.

Le professeur habituera l'élève à rédiger sa communication par écrit à l'aide d'une fiche de préparation d'appel. L'utilisation du matériel didactique est recommandée. Ainsi, un appareil téléphonique facilitera la réussite des jeux de rôles.

La prestation orale de l'étudiant face à la classe est très intimidante. Les premiers exercices d'observation et d'analyse s'effectueront à partir de communications enregistrées. Les premiers jeux de rôle peuvent se réaliser en tournant le dos aux observateurs; le professeur pourra tenir le rôle de la personne préposée à l'accueil téléphonique.

Lors des simulations, le professeur veillera à faire acquérir la "bonne attitude":

- maintien (attirer l'attention sur l'importance du respect des règles d'ergonomie et d'organisation de bureau),
- amabilité et sourire,
- calme et disponibilité,
- élocution claire, débit moins rapide qu'en "face-à-face",
- concentration sur l'appel,
- bruits distracteurs, tics, etc.

Afin de développer simultanément les facultés d'écoute et de manipulation d'outils, le professeur habituera l'élève à:

- utiliser le clavier et le téléphone,
- gérer l'entretien et la prise de notes.

Pour faciliter la prise de notes et l'utilisation du mémo, l'élève sera entraîné à:

- la recherche des mots clés d'un message simple (écrit et oral)
- la formulation des idées principales.
- l'utilisation d'abréviations.

L'évaluation

Elle sera établie à partir d'une mise en situation reprenant les indicateurs repris au programme. Les critères d'évaluation seront communiqués aux apprenants

La compétence pourrait être évaluée dans le cadre d'une épreuve orale individuelle.

BIBLIOGRAPHIE

SECRETARIAT ET COMMUNICATION

G. KIRCHMEYER, M. LIETTA, *Jeux de rôles pour apprendre à mieux communiquer*, tomes 1 et 2 (manuels + corrigés)
Ed. Bernard-Lacoste, Paris, 1989

R. DE CARNE, M. KRYS, *Communication professionnelle*– BEP, seconde professionnelle - (manuel, livre du professeur)
Ed. Hachette Technique, Paris, 1995

I. ISSALY, *Organisation et suivi d'activités* – BEP, seconde professionnelle
Ed. Hachette Technique, Paris, 1995

M. GUITTARD, Y. LE FIBLEC, *Organisation et suivi d'activités* – BEP, CAS, ACC (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

M. GUITTARD, *Communication et organisation* – Sciences et technologies tertiaires (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

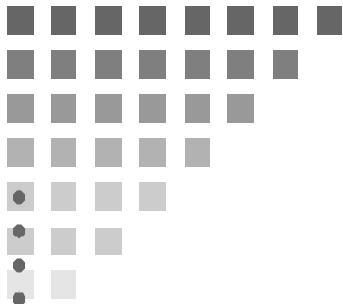
M. GUITTARD, S. NECHEM, *La communication professionnelle écrite et orale* - Seconde professionnelle BEP, CAS, ACC (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994

M. HOUY, *La communication et l'organisation en sciences et technologies tertiaires* - Classe de première (manuel, guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1993

V. PETIT, I. PRIOU, *La communication: un savoir-faire*
Première professionnelle, options A et B
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris

E. DIEU, L. DREANO, *Agir, Communiquer, Organiser* – Terminale STT (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1995

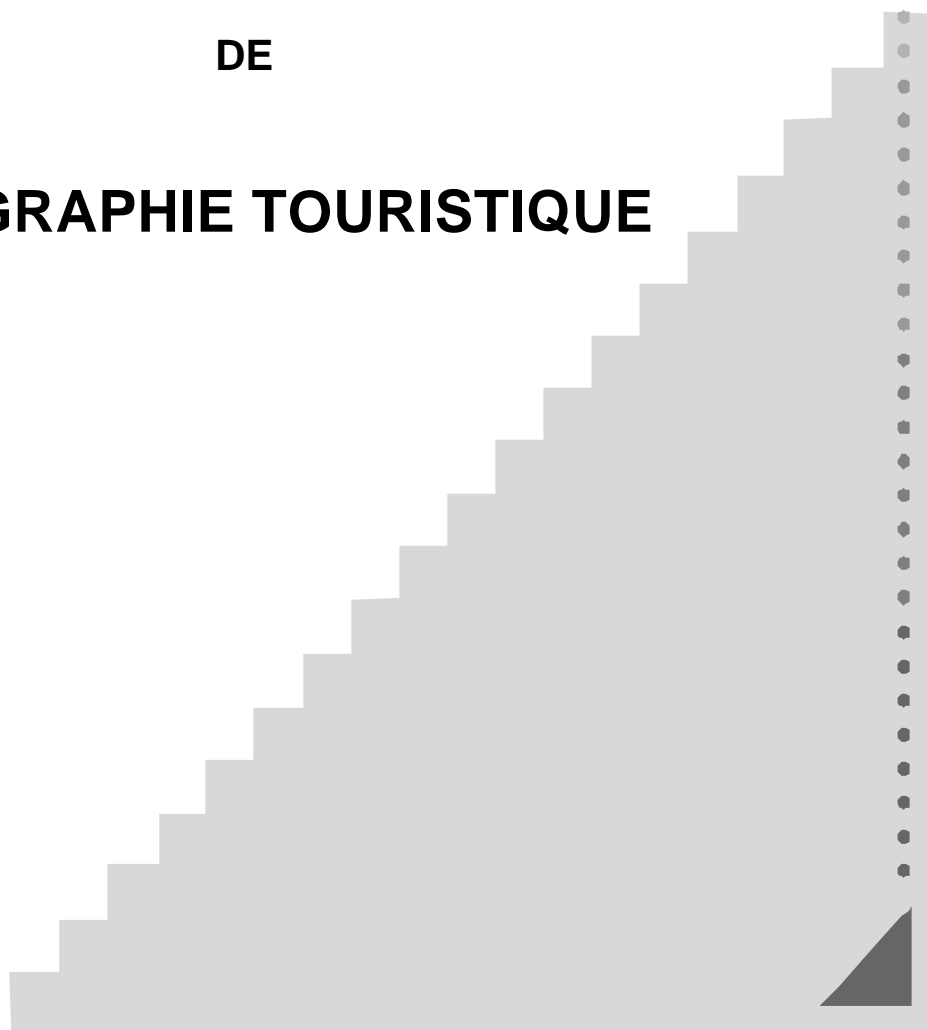
H. SALLES, A. VOLUZAN, *Communiquer et Organiser* - Activités et cas d'application 1^{re} STT (manuel et guide pédagogique)
Ed. Bertrand-Lacoste, Paris, 1994



PROGRAMME DU COURS

DE

GEOGRAPHIE TOURISTIQUE



Enseignement Technique de Qualification – 3^{ème} Degré.
Option groupée : AGENT(E) EN ACCUEIL ET TOURISME.
(Profil de Formation 7.3.1.)
Programme de Géographie touristique.

Considérations générales

- a) L'objectif principal du cours de géographie touristique est d'apporter les éclairages géographiques nécessaires à la compréhension des produits, activités, flux et espaces touristiques. Il doit permettre aux élèves de comprendre l'importance de certains aspects de la géographie dans le développement du tourisme sans pour autant en analyser scientifiquement toutes les facettes.
- b) La localisation des lieux touristiques et l'étude des réseaux de transport pour y accéder seront les objectifs complémentaires indispensables : la cartographie trouvera ici une place primordiale.
- c) Comme demandé dans le Profil de Formation de l'option, ce cours s'inscrira naturellement dans une démarche pluridisciplinaire, plus particulièrement en sixième année.

Considérations méthodologiques.

- a) L'acquisition de compétences constitue l'objectif général majeur. Complémentairement à l'indispensable maîtrise des savoirs géographiques, les élèves développeront durant les différentes séquences de nombreux savoir-faire disciplinaires et généraux. Le cours de géographie touristique, en s'appuyant sur celui de la formation commune, renforcera en particulier les compétences suivantes :
 - rechercher, lire et utiliser des supports cartographiques ;
 - rechercher, lire et utiliser les tableaux des décalages horaires ;
 - analyser et interpréter des paysages ;
 - rechercher, analyser et localiser des éléments géographiques ;
 - corrélérer les différentes facettes du tourisme ;
 - faire une synthèse générale permettant de déterminer et de localiser les grands gisements du tourisme.
- b) La maîtrise des outils spécifiques à la Géographie sera renforcée dans l'optique générale de l'option et l'accent sera mis sur l'utilisation de ces outils. L'utilisation d'outils plus spécifiquement touristiques (TIM, guide BALLAND,...) sera intégrée dans les travaux pratiques. Les tableaux en annexe permettent de faire la liaison entre les savoirs, les savoir-faire et les supports pédagogiques à utiliser.
- c) La mise en situation des élèves doit être la plus fréquente possible. Elle deviendra même indispensable en 6^{ème}, lorsque les voyages à forfait devront être analysés et réalisés. Une collaboration avec les collègues des autres cours de l'option sera indispensable, dans le cadre des ateliers pratiques notamment.

Ventilation des savoirs .

Tous les savoirs de géographie touristique sont interdépendants. Aucun ordre privilégié ne doit donc être envisagé.

L'Analyse des éléments géographiques des voyages à forfait peut cependant être considérée comme une synthèse générale du cours. Elle sera donc en toute logique réservée à la classe de 6^{ème}.

La contribution géographique à la création d'un voyage peut même être abordée dès le début de l'année scolaire, en fonction des impératifs ou des habitudes de l'établissement.

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.3.1. Donner et localiser des informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le climat ; - les saisons ; - la cosmographie - les précautions sanitaires. 	<ul style="list-style-type: none"> * Rechercher et analyser des documents . * Comprendre et interpréter des cartes et des schémas. * Faire une synthèse rapide des caractéristiques climatiques d'un lieu. * Corréler les paysages d'un lieu avec les caractéristiques climatiques. * Rechercher et communiquer des informations concernant les conditions sanitaires d'un lieu. 	<p>ATOUS ET CONTRAINTES GEOGRAPHIQUES D'UNE REGION TOURISTIQUE .</p> <p>1.CLIMAT :</p> <p>1.1. Différentiation temps/climat. 1.2.. Les éléments du temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Températures, précipitations ; - vents : - force et direction du vent ; - vents locaux, vents saisonniers ; - ensoleillement, enneigement, types de neige et avalanches. <p>1.3. Les types de climats dans le monde :</p> <p>1.3.1. répartition zonale des climats ; climats azonaux : climats de montagne ,continentalité, microclimats.</p> <p>1.3.2. caractéristiques : - contrastes saisonniers des températures ; - contrastes saisonniers des précipitations ; - inversion des saisons N/S.</p> <p>1.3.3. explications par des éléments de mécanique céleste de la rotation et de la révolution de la Terre ; - course apparente du soleil, hauteur du soleil dans le ciel, soleil de minuit ; - inégalités jour/nuit .</p> <p>1.4. Contraintes et précautions sanitaires : maladies endémiques et cas particuliers.</p> <p><i>L'accent sera mis en permanence sur la saisonnalité des activités touristiques.</i></p>	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e) fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques internationaux, nationaux et régionaux en privilégiant les aspects climatiques.</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.3.1 Donner et localiser des informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le relief ; - les phénomènes naturels importants ; - les mers et océans. <p>2.3.2. Localiser les sites et les phénomènes naturels considérés comme attractions touristiques.</p> <p>2.4.2. Inventorier les sites naturels dans l'offre touristique locale , régionale et mondiale.</p>	<p>*Localiser rapidement dans un atlas ou sur tout autre support disponible (Internet par ex.) les grands repères oro-hydrographiques du Monde .</p> <p>*Localiser un lieu par rapport à ces repères principaux.</p> <p>*Faire la relation entre les composantes naturelles des paysages et les activités touristiques possibles.</p>	<p>2. PAYSAGES :</p> <p>2.1. COMPOSANTES NATURELLES D'UN PAYSAGE.</p> <p>2.1.1. Les grands types de relief :</p> <ul style="list-style-type: none"> - localisation des grandes plaines, des grands plateaux et des chaînes de montagnes dans le Monde ; - altitude : - conséquences sur la végétation (étagement) et sur les activités (enneigement) ; - raréfaction de l'oxygène et baisse de pression atmosphérique : effets sur l'organisme humain (respiration, poumons des enfants) et sur les activités (marche, vélo,...) ; - les atouts particuliers du relief : -les sites et les curiosités géologique (grands sommets, gorges et torrents, canyons, grottes, paysages karstiques,... ; par ex.: Monument Valley, Antylope Valley, Ayers Rock, Pains de Sucre, Baie d'Along,...) ; - les phénomènes géologiques (volcans en activité, geysers,...) ; - les activités spécifiques liées au relief (alpinisme, randonnées, sports d'hiver,...) ; 	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e)</p> <p>° fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques internationaux, nationaux et régionaux en privilégiant les aspects géographiques et historiques, en caractérisant leur intérêt et leurs conditions d'accès(horaires, prix,...) ;</p> <p>° réalise une monographie succincte sur une attraction touristique ;</p> <p>° présente oralement son travail à l'aide de supports visuels.</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.3.1 Donner et localiser des informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le relief ; - les phénomènes naturels importants ; - les mers et océans. <p>2.3.2. Localiser les sites et les phénomènes naturels considérés comme attractions touristiques.</p> <p>2.4.2. Inventorier les sites naturels dans l'offre touristique locale , régionale et mondiale.</p>	<p>* Localiser rapidement dans un atlas ou sur tout autre support disponible (Internet par ex.) les grands repères oro-hydrographiques du Monde.</p> <p>* Localiser un lieu par rapport à ces repères principaux.</p> <p>* Faire la relation entre les composantes naturelles des paysages et les activités touristiques possibles.</p>	<p>2.1.2. Les grands fleuves et leurs principaux affluents ; les grands lacs du Monde :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leur localisation ; - périodes de crues et navigabilité ; - les atouts particuliers (chutes et rapides, les grands barrages, ...) ; - les activités spécifiques (croisières fluviales, plaisance, rafting, pêche sportive,...). <p>2.1.3. Les océans , les mers principales et leur localisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les grandes îles et les principaux archipels du globe ; - les atouts particuliers (types de côtes, plages, isolement,...) ; - les activités spécifiques (activités balnéaires, croisières, plongée sous-marine, pêche sportive, sports nautiques,...). <p>2.1.4. Faune et flore :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les grandes zones bioclimatiques du globe ; - les grandes associations végétales ; - les relations principales entre faune , végétation et climat : <ul style="list-style-type: none"> - localisation des grandes espèces animales sauvages ; - animaux particuliers : moustiques, scorpions, serpents,... - atouts particuliers (paysages, espèces animales ou végétales remarquables, paysages sous-marins...) ; - les réserves et les parcs naturels ; - activités spécifiques (safari-photo, chasse, trekking,...). 	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e)</p> <p>° fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques internationaux, nationaux et régionaux en privilégiant les aspects géographiques et historiques, en caractérisant leur intérêt et leurs conditions d'accès(horaires, prix,...) ;</p> <p>° réalise une monographie succincte sur une attraction touristique ;</p> <p>° présente oralement son travail à l'aide de supports visuels.</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.4. Donner des informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'hébergement ; - l'intérêt touristique d'un lieu. <p>2.4.2. Inventorier les particularités d'un lieu touristique et localiser ce lieu.</p>	<p>* Localiser certains sites caractéristiques de l'évolution du développement touristique.</p> <p>* Apporter rapidement une réponse à une question concernant les types d'hébergement possibles et les activités proposées.</p> <p>* Synthétiser les informations recueillies.</p>	<p>2.2. COMPOSANTES HUMAINES D'UN PAYSAGE.</p> <p>2.2.1. Sites, paysages, aménagements,..., devenus touristiques par transfert d'intérêt . Etude de cas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - villages peu transformés, à l'architecture préservée et/ou restaurée (Chassepierre, villages Dogons,...) ; - villes anciennes : fortifications et/ou site militaire , port ancien (Bruges, Venise, Amsterdam), tissu urbain moyen-âgeux (La Rochelle, St Malo, ...) ; - sites religieux : abbayes, cimetières, hôpitaux,...(Vatican, Mont St- Michel, Père Lachaise, Hospices de Beaune,...) ; - sites historiques : châteaux , champs de bataille ... (Versailles, Waterloo,...) ; - paysages agricoles et sylvicoles : vignobles, forêts,... (Bordelais, Fontainebleau, Californie, forêt équatoriale,...) ; - exploitations rurales : tourisme à la ferme, musée-ferme,... ; - anciens sites et aménagements industriels : (Grand-Hornu, ascenseurs du Canal du Centre, Canal du Midi, barrages,...) ; - sites culturels ou scientifiques : musées, zoo, bâtiments officiels (Opéra, Panthéon, Invalides, Jardins de Meise,...). 	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ° fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques internationaux, nationaux et régionaux en privilégiant les aspects géographiques et historiques, en caractérisant leur intérêt et leurs conditions d'accès(horaires, prix,...) ; ° réalise une monographie succincte sur une attraction touristique ; ° présente oralement son travail à l'aide de supports visuels.

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.4. Donner des informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'hébergement ; - l'intérêt touristique d'un lieu ; <p>2.4.2. Inventorier les particularités d'un lieu touristique et localiser ce lieu.</p>	<p>* Localiser certains sites caractéristiques de l'évolution du développement touristique.</p> <p>* Apporter rapidement une réponse à une question concernant les types d'hébergement possibles et les activités proposées.</p> <p>* Synthétiser les informations recueillies.</p>	<p>2.2.2. Aménagements créés pour le tourisme. Etude de cas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - viabilisation et aménagement des littoraux (la côte belge, la Costa Brava, les côtes du Languedoc-Roussillon...) ; - viabilisation et aménagements de la montagne (stations de sports d'hiver, refuges, circuits GR,...) ; - construction des villages-vacances (mutuelles, Adepts, Center-Parks, clubs divers,...) ; - parcs de loisir et de découverte (Eurodisney, Futuroscope, Nausica, ...) ; - stations de cure et de revalidation : cures thermales, thalasso-thérapie (Spa, Biarritz, Quiberon,...). <p>2.3. DEVELOPPEMENT DU TOURISME ET GESTION RATIONNELLE DE L'ENVIRONNEMENT.</p> <p>Le développement du tourisme sera mis en corrélation permanente avec une gestion rationnelle de l'environnement, notamment en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'intégration des hébergements dans les paysages ; - la gestion des ressources alimentaires ; - la gestion des ressources en eau ; - la gestion des déchets. 	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e)</p> <ul style="list-style-type: none"> ° fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques internationaux, nationaux et régionaux en privilégiant les aspects géographiques et historiques, en caractérisant leur intérêt et leurs conditions d'accès (horaires, prix,...) ; ° réalise une monographie succincte sur une attraction touristique ; ° présente oralement son travail à l'aide de supports visuels.

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.3.1. Identifier et localiser des moyens de communication et des infrastructures.</p> <p>2.3.1. Comprendre et utiliser le décalage horaire.</p> <p>3.1.1. Coordonner des informations concernant les transports.</p> <p>5.4.1. Lire un plan de ville, de transports en commun.</p> <p>5.4.2. Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux.</p> <p>5.4.3. Interpréter des plans des transports en commun (métro, bus, trams, trains, etc.).</p>	<p>* Rechercher l'information.</p> <p>* Corréler les différentes échelles spatiales et les différents moyens de transport utilisés.</p> <p>* Utiliser un plan de ville et un plan de transports en commun et localiser les éléments demandés.</p> <p>* Calculer les temps de déplacement et donner les informations concernant les horaires et les délais d'attente éventuels.</p>	<p>3. INFRASTRUCTURES ET ACCESSIBILITE DES LIEUX TOURISTIQUES.</p> <p>3.1. Les grands réseaux de transports intercontinentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avion : grandes lignes aériennes ; principaux aéroports : localisations, dimensions et disposition des services ; connexions entre les différents aéroports d'une ville. - Bateau : lignes maritimes encore utilisées et principaux ports ; les transports de croisière : Queen Elizabeth II par ex.,... <p>3.2. Les grands réseaux de transports continentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avion : grandes lignes aériennes et aéroports ; - Train : les grands nœuds ferroviaires ; les grandes lignes ; les trains-autos-couchettes les trains à grande vitesse ; les trains-croisières : Trans-Orient-Express ; voiture et autocar : les grands nœuds autoroutiers ; aménagements et développements ; les grandes lignes transcontinentales. <p>3.3. Les transports régionaux et locaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les transports en commun : bus, métro, tram,... ; étude de plans de réseaux ; - l'autocar : circuits locaux et visites guidées ; - l'automobile : la voiture de location et le taxi : étude de plans de villes. <p>3.4. Les connexions entre les différents moyens de transports : les « hubs » Etude de cas : - types de transports utilisables entre un point de départ et un point d'arrivée ; - temps de déplacement et décalage horaire (notions d'échelle/temps et d'échelle/distances) ; - connexions diverses (train – avion, avion-avion,...)</p>	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e) fait une présentation succincte (orale, écrite) des moyens d'accès à quelques sites touristiques, locaux, nationaux , internationaux, en tenant éventuellement compte du décalage horaire.</p> <p>FONCTION 03 : réaliser la vente.</p> <p>L'apprenant(e) identifie les offres de transport sur le marché en fonction de la demande du client.</p> <p>FONCTION 05 : s'intégrer dans la culture du métier.</p> <p>L'apprenant(e) localise des sites, des destinations et visualise des itinéraires sur un plan, une carte.</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.3.1. Localiser les gisements touristiques à caractère culturel.</p> <p>2.4.2. Inventorier l'offre culturelle locale et régionale.</p> <p>3.1.1. Apparier la demande du client à l'offre de l'agence.</p> <p>5.4. Etablir un programme d'activités touristiques.</p> <p>2.3.1. Identifier et localiser les grands gisements du tourisme international, national, régional et local.</p>	<p>* Trouver, donner et localiser les informations culturelles, gastronomiques, sportives,...</p> <p>* Trouver et donner les informations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'hébergement ; - les transports. 	<p>4. LOCALISATION D'AUTRES ATOUTS TOURISTIQUES.</p> <p>4.1. Régions réputées pour leur gastronomie ou leurs spécialités alimentaires (Périgord, Bourgogne, Italie,...) .</p> <p>4.2. Régions dont le mode alimentaire est considéré comme peu attrayant (Tibet, Sikkim, Ecosse,...).</p> <p>4.3. Localités ou régions réputées pour leurs manifestations culturelles, leur folklore et/ou leurs pratiques religieuses :</p> <ul style="list-style-type: none"> - carnivals (Rio, Venise, Binche,...) ; - pèlerinages (Lourdes, Fatima, Bénarès, ...) ; - festivals (Cannes, Avignon, ...) ; - férias et corridas (Nîmes, Pampelunes, ...) . <p>4.4. Grandes manifestations sportives, régulières ou occasionnelles : (Tour de France, Coupe du Monde, Grands Prix de F1, marathons, Jeux olympiques...).</p> <p><i>(Une attention particulière sera accordée aux difficultés de transports et d'hébergement liées à certaines manifestations à caractère international).</i></p> <p>5. SYNTHESES PARTIELLES :</p> <p>Les grands gisements du tourisme international, national, régional et local.</p>	<p>FONCTION 02 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client.</p> <p>A partir d'une documentation professionnelle et de références diverses, l'apprenant(e) fait une présentation succincte (orale, écrite) de quelques sites touristiques, locaux, nationaux, internationaux, en tenant compte des activités, des moyens d'accès et du décalage horaire éventuel.</p> <p>FONCTION 03 : réaliser la vente.</p> <p>L'apprenant(e) identifie les offres de transport sur le marché en fonction de la demande du client.</p> <p>FONCTION 05 : s'intégrer dans la culture du métier.</p> <p>L'apprenant(e) localise des sites, des destinations et visualise des itinéraires sur un plan, une carte.</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>Toutes les compétences à caractère géographique reprises dans le Profil de Formation.</p>	<p>Tous les contenus repris dans les pages 117 à 123.</p>	<p><u>LES VOYAGES A FORFAIT.</u></p> <p>1. ANALYSE DES ELEMENTS GEOGRAPHIQUES D’UN VOYAGE A FORFAIT.</p> <p>L’analyse insistera sur la localisation et sur la recherche d’informations utiles et nécessaires pour la réalisation optimale d’un voyage . Elle se fera sur brochure et par le biais de mise en situation en ateliers :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Voyages en Europe : - un city-trip (Londres, Prague, Venise,...) ; - un séjour à la montagne ; - un séjour balnéaire. 2. Un voyage lointain : un voyage culturel , un safari , une croisière , ... <p>2. CONTRIBUTION GEOGRAPHIQUE A LA CREATION ET A L’ORGANISATION D’UN VOYAGE .</p> <p>Voyage personnalisé pour un groupe (par exemple : voyage de fin d’études), pour une famille. Travail en ateliers, à intégrer en interdisciplinarité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix des dates et des moyens de transport ; - précision des horaires, des décalages, des délais ; - précision des informations (plans, visites, curiosités,...) ; - justification des choix et des conseils. 	<p>Tous les indicateurs de maîtrise repris dans les pages 117 à 123.</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

COMPETENCES (en référence au profil de formation)	CONTENUS OPERATIONNELS (savoir-faire)	CONTENUS ASSOCIES (savoirs)	INDICATEURS DE MAITRISE
<p>2.3. Donner des informations sur les lieux touristiques et les localiser.</p> <p>3.1.8. Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques.</p> <p>5.4.1. Lire des plans, des cartes.</p> <p>5.4.2. Repérer des itinéraires, des circuits touristiques.</p> <p>5.4.3. Interpréter les plans des transports en commun.</p>	<p>Choisir la carte correspondante au problème posé.</p> <p>Utiliser efficacement toute carte disponible.</p> <p>Schématiser rapidement une carte.</p> <p>Comprendre un profil topographique.</p>	<p>1. Notions et savoir-faire de cartographie de la Formation Commune à remobiliser :</p> <p>1.1. - notions d'échelle ; - la légende d'une carte ; - les grandes projections cartographiques ; <i>(étude limitée à la comparaison d'exemples).</i></p> <p>1.2. Les cartes géographiques et leurs utilisations : - les planisphères ; - les cartes topographiques ;</p> <p>1.3. Les différences entre cartes géographiques et cartes touristiques : - légendes et graphismes spécifiques ; - échelles et approximations ;</p> <p>2. Les outils géographiques spécifiques au tourisme :</p> <p>2.1. Les cartes touristiques et leurs utilisations : - cartes routières, cartes locales ; - cartes des transports en commun ; - plans de villes ;</p> <p>2.2. Les tableaux des décalages horaires, les tableaux des marées.</p> <p><i>N.B. : ces notions et savoir-faire seront intégrés au développement des compétences touristiques; ils ne constituent en aucun cas des savoirs à développer pour eux-mêmes.</i></p>	<p>L'apprenant(e)</p> <p>° choisi correctement le support cartographique en fonction de l'objet de la recherche et de la demande ;</p> <p>° lit et interprète correctement la carte, le plan,...</p> <p>° localise correctement l'objet de la demande (destination, site,...).</p>

Note : toutes les compétences sont à maîtriser (CM).

ANNEXES : SUPPORTS PEDAGOGIQUES.

CONTENUS	SUPPORTS PEDAGOGIQUES
<p>1. CLIMAT :</p> <p>1.1. Différentiation temps/climat.</p> <p>1.2.. Les éléments du temps : - températures, précipitations ; - vents ; - ensoleillement, enneigement.</p> <p>1.3. Les types de climats dans le monde : - répartition zonale des climats ; - climats azonaux ; - contrastes saisonniers ; - éléments de mécanique céleste.</p> <p>1.4. Contraintes et précautions sanitaires : maladies endémiques et cas particuliers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - données chiffrées ; - cartes isothermiques ; - cartes des vents ; - cartes pluviométriques ; - cartes d'ensoleillement ; - bulletins d'enneigement ; - planisphères thématiques. - diagrammes ombrothermiques. - Guide des données climatiques (Balland) ; - schémas ; - globe terrestre ; - cartes sanitaires ; - documents prophylactiques ; - TIM (Tourism Informations Manual).
<p>2. PAYSAGES :</p> <p>2.1. COMPOSANTES NATURELLES.</p> <p>2.1.1. Les grands types de relief.</p> <p>2.1.2. Les grands fleuves et leurs principaux affluents.</p> <p>2.1.3. Les océans ,les mers principales.</p> <p>2.1.4. Faune et flore.</p> <p>2.2. COMPOSANTES HUMAINES.</p> <p>2.2.1. Sites, paysages, aménagements,...devenus touristiques par transferts d'intérêt.</p> <p>2.2.2. Aménagements créés pour le tourisme.</p> <p>2.3. DEVELOPPEMENT DU TOURISME ET GESTION RATIONNELLE DE L'ENVIRONNEMENT.</p>	<p>Documents iconographiques : (photos, dias, ...)</p> <p>Cartes oro-hydrographiques à différentes échelles.</p> <p>Schémas simples.</p> <p>Données chiffrées.</p>

CONTENUS	SUPPORTS PEDAGOGIQUES
<p>3. INFRASTRUCTURES ET ACCESSIBILITE DES LIEUX TOURISTIQUES.</p> <p>3.1. Les grands réseaux de transports intercontinentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avion : grandes lignes aériennes ; principaux aéroports ; - Bateau : lignes maritimes encore utilisées et principaux ports ; <p>3.2. Les grands réseaux de transports continentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avion : grandes lignes aériennes et aéroports ; - Train : les grands nœuds ferroviaires ; les grandes lignes ; les trains à grande vitesse ; - Voiture et autocar : les grands nœuds autoroutiers ; <p>3.3. Les transports régionaux et locaux ;</p> <p>3.4. Les connexions entre les différents moyens de transports : les « hubs ».</p>	<p>Globe terrestre et planisphères.</p> <p>Planisphères des liaisons aériennes et maritimes. ABC World Wide (annuaire des villes ayant un aéroport) Cartes des liaisons aériennes. Cartes des liaisons maritimes.</p> <p>Cartes des réseaux ferroviaires et autoroutiers. Plans de villes .</p> <p>Plans de réseaux de transports en commun.</p> <p>Horaires des différents types de transport.</p>
<p>4. LOCALISATION D'AUTRES ATOUS TOURISTIQUES.</p> <p>4.1. Régions réputées pour leur gastronomie ou leurs spécialités alimentaires (Périgord, Bourgogne, Italie,...) .</p> <p>4.2. Régions dont le mode alimentaire est considéré comme peu attrayant (Tibet, Sikkim, Ecosse,...).</p> <p>4.3. Localités ou régions réputées pour leurs manifestations culturelles,leur folklore et/ou leurs pratiques religieuses.</p> <p>4.4. Grandes manifestations sportives, régulières ou occasionnelles.</p> <p>5. SYNTHESES PARTIELLES :</p> <p>Les grands gisements du tourisme international, national, régional et local.</p>	<p>Cartes . Guides touristiques et gastronomiques.</p> <p>Agendas divers des manifestations culturelles, folkloriques et religieuses.</p> <p>Agendas sportifs internationaux.</p>

CONTENUS	SUPPORTS PEDAGOGIQUES
<p><u>LES VOYAGES A FORFAIT.</u></p> <p>1. ANALYSE DES ELEMENTS GEOGRAPHIQUES D'UN VOYAGE A FORFAIT.</p> <p>L'analyse insistera sur la localisation et sur la recherche d'informations utiles et nécessaires pour la réalisation optimale d'un voyage . Elle se fera sur brochure et par le biais de mise en situation en ateliers :</p> <p>1. Voyages en Europe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un city-trip (Londres, Prague, Venise,...) ; - un séjour à la montagne ; - un séjour balnéaire. <p>2. Un voyage lointain : un voyage culturel, un safari, une croisière.</p> <p>2. CONTRIBUTION GEOGRAPHIQUE A LA CREATION ET A L'ORGANISATION D'UN VOYAGE .</p> <p>Voyage personnalisé pour un groupe (par exemple : voyage de fin d'études), pour une famille.</p> <p>Travail en ateliers, à intégrer en interdisciplinarité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix des dates et des moyens de transport ; - précision des horaires, des décalages, des délais ; - précision des informations (plans, visites, curiosités,...) ; - justification des choix et des conseils. 	<p>Un choix judicieux sera fait en fonction du sujet à développer.</p> <p>Les supports devront garder leur fonction première et ne feront jamais l'objet d'une étude pour eux-mêmes.</p> <p>Les rappels et les remobilisations des savoir-faire devront être systématiques.</p>

Bibliographie

A) Ouvrages pédagogiques : voir liste page 106 du programme des deuxième et troisième degrés des Humanités générales et technologiques.

B) Manuels scolaires et dictionnaires géographiques : voir liste page 107 du programme des deuxième et troisième degrés des Humanités générales et technologiques.

Deux ouvrages de référence plus spécifiques :

J-CL. DINETY et E. PROUST, *Géographie du Tourisme*, Ed. BPI – 5, rue du Duc – 75018 Paris, 1996.

M. COGEN-VERMESSE, J-CL. DINETY et E. PROUST, *Les Grands Bassins Touristiques Mondiaux*, Ed. BPI – 5, rue du Duc – 75018 Paris, 1997.

C) Ouvrages scientifiques et spécifiques

N. BARON-YELLES, *Le tourisme en France – Territoires et stratégies*, coll. Prépas, Armand Colin, Paris, 1999.

J-P. BESANCENOT, *Climat et Tourisme*, Masson, Paris, 1990.

G. CAZES, *Fondements pour une géographie du tourisme et des loisirs*, Bréal, Paris, 1992.

J-M. DEWAILLY , *Tourisme et aménagement du territoire en Europe du Nord*, Masson-Coll.Géographie, 1990 (épuisé).

J-M. DEWAILLY et E. FLAMENT, *Le Tourisme*, coll. CAMPUS-SEDES, Paris, 2000.

R-P. DESSE, *Les grands types d'aménagements touristiques sur les littoraux*, dans *L'espace littoral*, Coll. Didact Géographie, PUR, pp. 109-157.

J-M. HOERNER, *Géographie de l'industrie touristique*, coll. Ellipses, Paris, 1997.

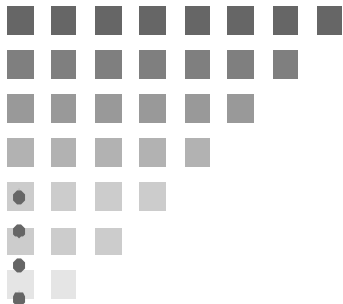
J-P. LOZATO-GIOTART, *Géographie du tourisme*, Masson, coll. Géographie, Paris, 1990.

C.PEYROUTET, *Le tourisme en France*, coll. Repères pratiques Nathan, N° 32, Paris, 1995.

..., *Saisons et Climats, le guide du Voyageur 2001*, Balland,...

D) Atlas : voir liste page 112 du programme des deuxième et troisième degrés des Humanités générales et technologiques.

E) CD-Rom : voir liste page 112 du programme des deuxième et troisième degrés des Humanités générales et technologiques.



PROGRAMME DU COURS

D'HISTOIRE DE L'ART



MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ENSEIGNEMENT DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

Administration Générale de l'Enseignement et de la Recherche Scientifique

Service général des Affaires pédagogiques,
de la Recherche en Pédagogie et du Pilotage
de l'Enseignement organisé par la Communauté française

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE ORDINAIRE DE
PLEIN EXERCICE**

**Troisième degré technique
Cinquième année (1h/sem.)
Sixième année (2 h/sem.)**

***PROGRAMME DU COURS D'HISTOIRE DE L'ART
OPTION GROUPEE : TECHNICIEN EN ACCUEIL ET TOURISME***

1. DE L'ESPRIT DU COURS

Le profil de formation de l'agent(e) en accueil et tourisme qui s'impose à la conception du présent programme ne fait presque qu'implicitement référence à des connaissances en histoire de l'art.

Il serait sans doute plus exact de dire qu'étant donné leur énonciation en termes généraux, elles mettent - aucune " matière " précise n'étant citée - concepteurs et enseignants devant le très gênant dilemme qui les condamne **soit à l'exhaustivité illusoire et superficielle, soit à des approches plus soutenues mais parcellaires.**

La fonction 2.3.2. par exemple qui est de celles qui intéressent le plus le professeur d'histoire de l'art est exemplative d'un laconisme qui peut autoriser tous les excès :

“ Identifier des attractions touristiques (un site, un monument, une œuvre d'art, ...) dans leurs diverses perspectives : historique, artistique, économique, sociale, culturelle, etc. ; les situer géographiquement et chronologiquement ; identifier le courant artistique dans lequel elles s'inscrivent ; identifier leur sujet et leur domaine (mythologique, historique, religieux, profane, etc.) ; appliquer enfin une grille d'analyse ”.

Où commencent, jusqu'où s'étendent, où s'arrêtent de tels contenus qui réussissent à tout inclure tout en ne définissant rien et qui doivent trouver, pendant un temps d'exercice fort restreint, à assurer une compétence qui enjambe allègrement les siècles et les continents ?

A raison d'une heure en cinquième année et de deux en sixième, il s'impose de **rester mesuré dans l'étendue de ce qu'on estime devoir couvrir** si l'on ne veut pas sacrifier à une conception de l'histoire de l'art classeuse et encyclopédique **qui n'aurait pas grand chose à voir avec l'exercice des compétences souhaitées.**

Celles-ci, rappelons-le, visent **la mise en œuvre** de savoirs, de savoir-faire et de connaissances. L'essentiel n'est donc pas d'accumuler toutes les références historiques et des listes toujours incomplètes de sites, d'écoles d'art et d'artistes mais de **dégager les notions et les aptitudes indispensables à la pratique d'un métier.** Les présentes recommandations méthodologiques inspireront donc l'action du professeur ;

1. Aux axes de références ordinaires des cours d'histoire de l'art qui sont constitués, soit par l'histoire (événementielle, économique, sociale, philosophique, etc.) et une lecture des œuvres considérées comme document, soit par l'esthétique (approche plus formelle, tendant à approcher l'œuvre de manière intrinsèque - dans ce qu'elle est) pour la jouissance qu'elle procure, il s'impose de substituer - ou à tout le moins de beaucoup se référer à **l'axe géographique**. On peut même préciser à la géographie touristique.

Des agent(e)s en accueil et tourisme doivent impérativement situer où se trouvent les œuvres importantes ou être capables pour un lieu ou un pays donné d'en indiquer les gisements. Ils pourront aussi les caractériser de manière globale.

Le temps réservé à cette formation étant limité, on visera à privilégier les œuvres, les monuments, les sites et les musées les plus représentatifs en veillant à fixer des points de repères et en développant des méthodes d'acquisition de connaissances. Pour des raisons évidentes, une attention, dans l'absolu moins sélective, sera néanmoins accordée à des œuvres accessibles en Belgique (Exemple : si on ne rendrait pas compte de l'équivalent situé à l'étranger des fonts baptismaux de Saint-Barthélémy à Liège, de la Châsse de Saint-Eleuthère à Tournai ou de la Collégiale Sainte-Gertrude à Nivelles, il est intéressant d'en signaler l'existence et l'intérêt dans une perspective de proximité).

2. Dans le même esprit lié à la perspective professionnelle, il paraît important de beaucoup se référer à la dimension monumentale de l'histoire de l'art. L'étude de l'architecture et des sites revêtira donc une grande importance que l'on abordera surtout par l'étude des structures et des éléments formels caractéristiques.

3. Les impératifs constitués par les priorités professionnelles nécessitent de ne pas limiter le cours à un survol superficiel de toutes les matières accumulées à travers le temps et l'espace. Moins qu'à l'exhaustivité, on prétendra à une sélectivité justifiée. Des points non négligeables de l'histoire de l'art se trouveront ainsi délibérément négligés. Ce sera, par exemple le cas pour l'art de l'Afrique noire, pour des régions moins évidemment ouvertes au tourisme et d'une manière générale pour l'étude approfondie des périodes les plus récentes de l'art moderne et contemporain dont la monstration est plus souvent le fait de manifestations temporaires que d'une exposition permanente.

Ces choix, inéluctables de toute manière, sont évidemment dictés par les opportunités touristiques générales et non par un quelconque ostracisme esthétique qui serait tout à fait imbécile.

On saisira par contre les occasions opportunes (un voyage à Bilbao, par exemple) pour aborder les problèmes liés à ces matières intrinsèquement très intéressantes.

4. Les situations d'enseignement peuvent varier avantageusement.

Ainsi, par exemple, intercaler un exercice du type : " Préparer un voyage scolaire d'étudiants de rhétorique à Paris peut-il être non seulement le lieu d'une enquête pluridisciplinaire sur les prix, les réservations, les modes de transport mais aussi

l'occasion ;

- d'introduire une leçon générale (ou d'un rappel, ou d'une recherche des éléments porteurs vus antérieurement...) sur l'art gothique au départ de " Notre-Dame " ou de la Sainte Chapelle ;
- de donner un aperçu de l'ordonnance de la construction, du décor, des jardins et du mode de vie à Versailles ;
- d'enquêter sur les grands chefs-d'œuvre du Louvre (ou sur l'intérêt d'une section particulière) en les situant dans le temps et en en dégagant les éléments stylistiquement caractéristiques ;
- de poser la question de la création contemporaine en milieu historique (la grande arche de la Défense, les colonnes de Buren au Palais royal, Beaubourg, etc.).
- d'introduire, d'illustrer ou d'étendre la connaissance de l'art nouveau (Guimard) ;
- de résumer l'effervescence picturale et sculpturale de la fin du 19^{ème} siècle (Orsay) ;
- etc.

De telles enquêtes menées en dehors des ordres chronologiques impliqueront bien entendu qu'on veille à inscrire les œuvres sur la ligne du temps. Elles permettront en échange des recoupements et des confrontations en même temps qu'elles réclament la fixation et la vérification des acquis. Ainsi, le même exercice proposé à l'égard de Bruxelles suscitera autour de l'Hôtel de Ville et de Sainte Gudule des rapprochements et des comparaisons de style et d'époque avec d'autres monuments gothiques. Le rapprochement Guimard-Horta, de même, s'imposera.

5. Les chapitres proposés visent à privilégier les grandes continuités et les ruptures de manière à établir des repères sur lesquels les agent(e)s en accueil et tourisme pourront greffer, par après, les savoirs nouveaux qu'ils tireront de la pratique de leur métier.

6. Cette sélectivité des savoirs tenus pour fondamentaux impose comme dans d'autres disciplines mobilisant des connaissances qu'on se préoccupe de **former les esprits à apprendre** plus qu'à mémoriser de tels savoirs.

Dans cet esprit, il est donc recommandé de veiller à initier les élèves à la recherche au travers

- des catalogues des tours opérateurs ;
 - des guides touristiques ;
 - des encyclopédies ;
 - des bibliothèques ;
 - d'Internet.

7. Dans la même perspective de mise en œuvre des compétences, les élèves seront amenés au cours de la sixième année à **élaborer individuellement des dossiers de recherche** ciblés sur des matières qui ne figurent pas directement au programme des cours mais qui témoigneront de leur capacité à trouver, articuler et synthétiser l'information sur plusieurs axes complémentaires :

- la situation géographique ;
 - le moment historique, religieux et social ;
 - la caractérisation stylistique et esthétique ;
 - l'importance touristique ;
 - le niveau de conservation

De telles recherches individuelles trouveront aisément à s'exercer au plan du tourisme international sur l'art péruvien, mexicain, chinois, japonais ou indou, sur des séquences particulières de la matière qui ne peuvent faire l'objet d'une information frontale (les châteaux de la Loire, l'empire perse, l'art celte, les Etrusques, l'art islamique, la Renaissance espagnole ou allemande, la peinture hollandaise, le rococo, etc.), sur la découverte d'une ville ou d'un musée lointain (Leningrad, Istamboul, etc.).

Ces recherches peuvent par ailleurs être aussi intégrées dans un rapport personnel à défendre en fin d'études devant un jury de qualification composé pour partie de professionnels du tourisme;

8. Le temps forcément limité qui est accordé à la formation en histoire de l'art impose nécessairement aussi des choix à l'intérieur du programme lui-même.

Plutôt, par exemple, que de vouloir tout aborder, on peut pour illustrer la préhistoire se limiter à une étude correcte de Stonehenge et des grottes de Lascaux. Il suffira alors de situer sur la carte quelques autres sites importants (Carnac, la Dordogne, Altamina, la grotte Cosquer, etc.) et d'en assurer la connaissance.

9. Il paraît méthodologiquement indispensable que le professeur élabore une planification prévisionnelle du travail en début d'année scolaire et répartisse les unités de matière en séquences précises. Ce n'est qu'à cette condition qu'on évitera les trop fréquents bâclages "*pour achever la matière*" ou l'impasse faite sur les périodes les plus récentes.

10. Il peut être opportun de justifier l'acquisition de connaissances par le détour d'une motivation pertinente. Sur un thème tel que "Un jour à Giverny" (ou un "séjour à Honfleur"), on peut

aisément remonter à Monet, à l'art des jardins, au japonisme et aboutir au Musée d'Orsay... Outre qu'elles confèrent du sens à l'effort d'acquisition, de telles variations dans les situations d'enseignement rompent avec les schémas scolaires qui peuvent être ennuyeux par leur répétition.

11. Dans la perspective touristique, il peut être intéressant de caractériser une ville sous une appellation générique globale au regard de son urbanisme et de ses ensembles architecturaux principaux. Une ville médiévale possède ainsi des caractères typiques qui diffèrent de l'ordonnance classique ; une place militaire n'a rien de commun avec une cité moderne, etc.
12. Un cours d'histoire de l'art ne se conçoit pas autrement qu'à l'aide d'un important support visuel. La diapositive (ou le cédérom) constitue le moyen le plus commode d'illustrer le cours. L'usage de vidéocassettes peut aussi apporter un complément d'information appréciable. On veillera cependant à ce que son usage
 - soit **limité dans le temps** (il ne peut être question de transformer ce qui doit être un cours en séances de cinéma) ;
 - soit précédé d'une **introduction** et suivi d'une **exploitation** et d'une **synthèse** collective des acquis ;
 - soit pour l'élève un moment **d'activité réelle** (questionnaire, prise de notes, résumé, etc.).
13. Rien ne valant plus que la leçon vécue, il est recommandé au professeur d'histoire de l'art d'accompagner ou d'organiser des visites de villes et de musées tout en faisant l'effort de la préparation, des commentaires et de la synthèse.

2. DES CONTENUS

2.1. CINQUIEME ANNEE

2.1.1. LA PREHISTOIRE

- Le paléolithique : Lascaux, Altamira et les premières formes de l'art.
- Le néolithique : Stonehenge et Carnac.

2.1.2. L'ANTIQUITE

- **La civilisation égyptienne au travers des musées** (Le Caire, Le Louvre notamment), des pyramides, des mastabas et des monuments principaux de Giseh, Abou Simbel, Assouan, Edfou, Louxor, Memphis, Sakkarah et Thèbes.
- **Le monde égéen** : la civilisation crétoise au travers de Mycènes et Cnossos et l'art cycladique.
- **La Grèce classique** : Caractères, proportions, ordres au travers de l'art à Athènes - La sculpture grecque et son évolution.
Le monde hellénistique.
- **Le monde romain** : - L'architecture romaine : caractère et monuments.
- La sculpture : reliefs et portraits.
- La peinture : Pompéi et Herculanium.
- **L'art byzantin** : - Ravenne et le proche-Orient.

2.1.3. LE MOYEN-AGE

- **L'art roman** : Structures constructives et caractères de l'architecture.
Les écoles romanes et leurs principales caractéristiques.
La sculpture romane.
- **L'art gothique** : Structures constructives, caractères et évolution du XIIème au XVIème siècle.
Le vitrail gothique.

2.2. SIXIEME ANNEE

2.2.1. LA RENAISSANCE

- **Le Trecento et le Quattrocento** : Lucques, Pise, Giotto et Sienne.
- **La Renaissance italienne** : - Florence : caractères principaux de l'architecture, de la sculpture et de la peinture - Evolution, principaux artistes et monuments.
- Venise : La ville, les palais, les peintres.
- **L'art baroque** : La contre-réforme - Rome : architecture, sculpture, peinture.
- **La Renaissance flamande** : - Bruges – Grand-Place de Bruxelles
- La peinture flamande des 15ème et 16ème siècles.
- L'évolution vers le baroque : Rubens.

2.2.2. L'ART CLASSIQUE

- **Versailles** : Palais, décoration et jardins ; Poussin.

2.2.3. LE DIX-NEUVIEME SIECLE

- **L'art néo-classique et l'académisme.**
- **Le romantisme.**
- **Le réalisme.**
- **L'impressionnisme.**
- **L'art nouveau et son expansion internationale.**

2.2.4. LE VINGTIEME SIECLE

- **Le cubisme.**
- **Les vagues expressionnistes** (fauvisme, expressionnisme flamand et germanique, l'école de Paris).
- **Le surréalisme.**
- **L'abstraction.**
- **Les tendances contemporaines.**
- **L'architecture moderne, industrielle et contemporaine.**

3. DES MOYENS

Parler de l'art pour le connaître sans l'éprouver concrètement relève de l'utopie. On ne saurait donner un cours d'histoire de l'art sans support visuel. Il paraît donc indispensable de s'en donner les moyens.

- Difficilement maniable, peu visible à distance, pas toujours bien imprimé, le livre répond très mal à cet office.
- La diapositive semble constituer la solution idéale qui permet transport, classement et reclassement aisés ainsi que d'utiles comparaisons. Elle comporte toutefois l'inconvénient d'être coûteuse et sa bonne conservation (surtout pour certaines collections vendues sur place) est loin d'être, à long terme, universellement garantie
Mesdames et Messieurs les chefs d'établissement doivent pourtant être conscients de leur nécessité dès l'instant où ils organisent une section d'accueil et tourisme.
- Une alternative peut être constituée par des cédéroms spécialisés ou dont les images ont pu être gravées au départ d'Internet. C'est un travail de longue haleine que certains enseignants ont entrepris avec bonheur.
- Des vidéocassettes peuvent enfin compléter ou illustrer des parties du cours à la condition que celui-ci reste réellement **un cours**, assuré par le professeur et ne se transforme pas en une suite de séances audiovisuelles laissant les élèves passifs (voir à ce sujet la remarque n° 11 du chapitre 1).
- Il est enfin de toute première importance que les apprenants disposent de notes de cours établies par le professeur qui constituent la trace importante de son travail. Mieux encore, un bon manuel, surtout s'il est illustré, peut aider l'élève et constituer la référence permanente à son étude.