Secteur des sciences économiques et sociales

Eléments à prioriser (essentiels) dans le 3e degré TQ, option « Agent en accueil et tourisme »

Ce document a pour objectif de fournir aux enseignants des informations relatives à la planification des matières à prioriser dans l’enseignement qualifiant du secteur des sciences économiques et sociales pour les années scolaires impactées par la crise sanitaire. L’ensemble de ces informations doit être adapté en fonction de la réalité de chaque classe.

Ces tableaux ont pour objectif de mettre en évidence, dans les différents cours de l’OBG de 5e et 6e années, les essentiels à maitriser par des élèves de l’option. Dans le cadre de cette mise en évidence des éléments à prioriser, il est important d’insister sur le fait qu’un savoir ne doit pas être enseigné cette année parce qu’il était au programme de l’année précédente, mais parce que sa maîtrise est indispensable à l’appropriation d’un nouveau savoir.

Pour le 3e degré TQ (5e et 6e années), nous avons fait le choix de travailler ces essentiels sur base du découpage du métier en EAC et des activités proposées dans le cadre de ce découpage (schéma de passation).

Pour le métier d’agent en accueil et tourisme, le programme demande de mettre les élèves dans des situations proches du réel (épreuves professionnellement significatives), dans des contextes liés à la réalité du milieu du travail et ce, dès le début de la 5e. Au cours de son parcours scolaire au D3 (et parfois déjà au D2 pour les élèves qui ont suivi l’option « Gestion » ou l’option « Secrétariat-tourisme »), l’élève va acquérir les compétences propres au métier dans une logique spiralaire avec un niveau de difficulté croissant. Le cours « Techniques de tourisme » donné à raison de 8 à 10 heures par semaine en 6e a pour objectif de compléter le travail des différents cours de 5e en proposant des activités plus complexes qui simulent toutes les tâches courantes pouvant être demandées pour le métier concerné. Dans ce contexte, des matières qui n’ont pu être vues en 5e année, pourront être abordées de manière théorique, au moment où celles-ci doivent être utilisées dans le cadre d’une activité complexe préparant aux SIPS du schéma de passation. Il s’agit donc bien d’une intégration des nouveaux savoirs dans une situation où ils ont toute leur utilité dans le cadre des épreuves du schéma de passation.

Les tableaux suivants présentent donc, pour le métier d’agent en accueil et tourisme, les activités du schéma de passation qui nous semblent essentielles, et ce, pour chaque EAC.

Nous considérons que l’EAC 2 contient toutes les compétences de l’EAC1, cette dernière étant consacrée à des voyages sans extension. Elle ne semble donc pas essentielle dans le contexte actuel.

|  |
| --- |
| **EAC 2 : Négocier et vendre un voyage à forfait, avec extension (vendeur qualifié spécifique au métier du tourisme)** |
| Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| Etablir un lien entre les caractéristiques des groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme |
| Mettre en œuvre des techniques de communication incitative afin de cerner les attentes des clients |
| Consulter une base de données à orientation touristique |
| Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| S'informer des prix à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée |
| Identifier, calculer et expliquer, à partir de tarifs, des spécifications et des conditions générales de vente |
| Expliquer aux touristes les possibilités de formules combinées pour l'accès aux diverses attractions locales et régionales |
| Apparier la demande du client à l'offre de l'agence |
| Calculer les prix des diverses solutions retenues |
| Compléter les bons de commande et les documents de réservation |
| Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques |
| Compléter des documents de billetterie |
| Identifier les différentes formes de paiement et appliquer les vérifications nécessaires |
| Lire des plans, des cartes |

|  |
| --- |
| **EAC 3 : Participer à la préparation et à l’organisation d’une visite touristique guidée pour un groupe (Aide guide tourisme)** |
| Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte |
| Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| Lire et interpréter des documents courants rédigés en langues étrangères |
| Transmettre à un tiers le contenu d'un message reçu en langues étrangères |
| Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local |
| Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| Lire des plans, des cartes |

|  |
| --- |
| **EAC 4 : Accueillir et renseigner un visiteur dans un office de tourisme (téléphoniste, réceptionniste, employé administratif)** |
| Etablir une relation de communication au téléphone (émission et réception appel) et en face à face |
| Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| Lire et interpréter des documents courants en langues étrangères. Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères  |
| Transmettre à un tiers le contenu d'un message reçu en langues étrangères |
| Etablir un lien entre les caractéristiques des groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme |
| Identifier les produits touristiques répondant aux attentes des clients |
| Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| Repérer dans des outils de références des informations adaptées à la destination choisie par le client |
| Inventorier et présenter l'offre touristique régionale et locale |
| Sélectionner dans un fichier les hôtels d'une zone touristique limitée, les classer et les présenter |
| Repérer les coordonnées des institutions locales et régionales et les présenter de manière structurée |
| Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques |
| Lire des plans, des cartes |
| Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux |
| Interpréter les plans des transports en commun |

Pour toute question complémentaire, n’hésitez pas à nous contacter :

* jeanmarie.bauduin@segec.be
* catherine.libert@segec.be
* genevieve.perrad@segec.be