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 l’organisation de l’année scolaire 2021-2022 dans l’enseignement qualifiant du secteur des sciences économiques et sociales. L’ensemble de ces informations doit être adapté en fonction de la réalité de chaque classe.

Vu le contexte de ces deux dernières années, il nous parait important de réaliser, avant tout nouvel apprentissage, une évaluation purement diagnostique des acquis des élèves (leurs points forts, leurs points plus faibles, …) et cibler ceux qui sont nécessaires pour l’apprentissage de nouveaux savoirs.

Les observations participeront à la mise en place éventuelle d’un apprentissage différencié.

Une évaluation diagnostique n’est pas nécessairement une évaluation « traditionnelle ». Elle peut prendre la forme d’une observation des élèves face à un exercice, un questionnaire (sur papier ou en ligne), une grille d’observation, une autoévaluation, un échange avec eux sur leurs connaissances et leur façon d’apprendre…

Cela permet aux enseignants de cibler les élèves pour lesquels une remédiation est nécessaire et ceux à qui on peut proposer des activités de dépassement.

La différenciation à mettre en place suite à l’évaluation diagnostique peut porter sur différents axes comme le montre le schéma suivant.



À la suite du diagnostic, l’enseignant planifie les apprentissages, les remédiations, les évaluations à valeur sommative et certificative (uniquement pour les essentiels). Des évaluations à valeur formative (pour l’ensemble des attendus du programme) sont réalisées toute l’année.

Le document d’intentions pédagogiques (DIP) tient compte de cette planification.

Il est conseillé à l’enseignant de repenser les espaces d’apprentissage et de continuer à utiliser le numérique qui reste une composante non négligeable du processus d’apprentissage.

Les tableaux qui suivent 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), vous trouverez ci-dessous les essentiels présentés sur base du découpage du métier en EAC et sur base du profil de formation. Les compétences non prioritaires apparaissent avec un fond de couleur comme ci-dessous.



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

* [jeanmarie.bauduin@segec.be](mailto:jeanmarie.bauduin@segec.be)
* [catherine.libert@segec.be](mailto:catherine.libert@segec.be)
* [genevieve.perrad@segec.be](mailto:genevieve.perrad@segec.be)

Vous trouverez également de nombreuses informations et ressources sur notre site à l’adresse : <https://ses.fesec.be/>

| **Compétences du schéma de passation** | |
| --- | --- |
| **Fonction 01 : Accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel** | |
| 1.1.1 | Repérer les comportements créant un climat commercial favorable |
| 1.1.2 | Etablir une relation de communication au téléphone (émission et réception appel) et en face à face |
| 1.1.3 | Etablir une relation de communication à l'émission d'un appel téléphonique |
| 1.2.1 | Utiliser les références courantes |
| 1.2.4 | Transmettre et recevoir des mails |
| 1.2.5 | Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte |
| 1.3.1 | Synthétiser une communication orale sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral |
| 1.3.2 | Compléter les lettres-types et des formulaires adaptés à des situations professionnelles courantes |
| 1.4.1 | Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| 1.4.2/1.4.4 | Lire et interpréter des docs courants en langues étrangères. Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères |
| 1.4.5 | Transmettre à un tiers le contenu d'un message reçu en langues étrangères |
| 1.5.1 | Etablir un lien entre les caractéristiques des groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme |
| **Fonction 02 : Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client** | |
| 2.1.1 | Mettre en œuvre des techniques de communication incitative … afin de cerner les attentes des clients |
| 2.1.2 | Identifier les produits touristiques répondant aux attentes des clients |
| 2.2.1 | Utiliser les références courantes des TO et les produits de l'agence ou de l'office |
| 2.2.2 | Repérer et utiliser les sources d'information adéquates pour répondre à une demande, à un besoin précis |
| 2.2.3 | Consulter une base de données à orientation touristique |
| 2.3.1 | Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local |
| 2.3.2 | Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| 2.3.3 | Repérer dans des outils de références des infos adaptées à la destination choisie par le client |
| 2.4.2 | Inventorier et présenter l'offre touristique régionale et locale |
| 2.4.3 | Sélectionner dans un fichier les hôtels … d'une zone touristique limitée, les classer et les présenter |
| 2.4.4 | Repérer les coordonnées des institutions locales et régionales et les présenter de manière structurée |
| 2.5.1 | Recueillir des informations relatives aux produits |
| 2.6.1 | Différencier les types de prix et leur impact commercial |
| 2.6.2 | S'informer des prix à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée |
| 2.6.3 | Identifier, calculer et expliquer, à partir de tarifs, de spécifications et des conditions générales de vente le px net, suppléments et réductions |
| 2.6.4 | Expliquer en termes courants les principes généraux de vente (cadre juridique, assurance…) |
| 2.6.5 | Expliquer aux touristes les possibilités de formules combinées pour l'accès aux diverses attractions locales et régionales |
| **Fonction 03 : Réaliser la vente** | |
| 3.1.1 | Apparier la demande du client à l'offre de l'agence |
| 3.1.3 | Calculer les prix des diverses solutions retenues |
| 3.1.7 | Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou non |
| 3.1.8 | Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques |
| 3.3.3 | Compléter des documents de billetterie |
| **Fonction 04 : Gérer la vente et le suivi** | |
| 4.1.1 | Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement |
| 4.4.1 | Compléter les documents relatifs aux opérations de vente |
| 4.5.1 | Identifier les différentes formes de paiement et appliquer les vérifications nécessaires |
| **Fonction 05 : S’intégrer dans la culture du métier** | |
| 5.1.1 | Situer l'industrie touristique dans l'ensemble des activités économiques |
| 5.1.2 | Identifier l'organisation administrative du tourisme en Belgique |
| 5.1.3 | Caractériser les différentes formes du tourisme |
| 5.4.1 | Lire des plans, des cartes |
| 5.4.2 | Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux |
| 5.4.3 | Interpréter les plans des transports en commun |

| **Compétences du schéma de passation par EAC** | |
| --- | --- |
| **EAC 1 Vendre un voyage à forfait, sans extension** | |
| 1.1.3 | Etablir une relation de communication à l'émission d'un appel téléphonique |
| 1.2.1 | Utiliser les références courantes |
| 1.2.4 | Transmettre et recevoir des mails |
| 1.2.5 | Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte |
| 1.3.2 | Compléter les lettres-types et des formulaires adaptés à des situations professionnelles courantes |
| 2.2.1 | Utiliser les références courantes des TO et les produits de l'agence ou de l'office |
| 2.5.1 | Recueillir des informations relatives aux produits |
| 2.6.2 | S'informer des prix à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée |
| 2.6.3 | Identifier, calculer et expliquer, à partir de tarifs, de spécifications et des conditions générales de vente |
| 2.6.4 | Expliquer en termes courants les principes généraux de vente |
| 3.1.1 | Apparier la demande du client à l'offre de l'agence |
| 3.1.3 | Calculer les prix des diverses solutions retenues |
| 3.1.7 | Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou non |
| 4.1.1 | Identifier les documents commerciaux courants des agences de voyages et leurs règles d'établissement |
| 4.4.1 | Compléter les documents relatifs aux opérations de vente |

|  |  |
| --- | --- |
| **EAC 2 Négocier et vendre un voyage à forfait avec extension** | |
| 1.3.1 | Synthétiser une communication orale sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral |
| 1.4.1 | Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| 1.5.1 | Etablir un lien entre les caractéristiques des groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme |
| 2.1.1 | Mettre en œuvre des techniques de communication incitative … afin de cerner les attentes des clients |
| 2.2.2 | Repérer et utiliser les sources d'information adéquates pour répondre à une demande, à un besoin précis |
| 2.2.3 | Consulter une base de données à orientation touristique |
| 2.3.1 | Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local |
| 2.3.2 | Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| 2.3.3 | Repérer dans des outils de références des infos adaptées à la destination choisie par le client |
| 2.6.1 | Différencier les types de prix et leur impact commercial |
| 2.6.2 | S'informer des prix à partir de catalogues et/ou d'une base de données informatisée |
| 2.6.3 | Identifier, calculer et expliquer, à partir de tarifs, de spécifications et des conditions générales de vente |
| 2.6.4 | Expliquer en termes courants les principes généraux de vente |
| 2.6.5 | Expliquer aux touristes les possibilités de formules combinées pour l'accès aux diverses attractions locales et régionales |
| 3.1.1 | Apparier la demande du client à l'offre de l'agence |
| 3.1.3 | Calculer les prix des diverses solutions retenues |
| 3.1.7 | Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou non |
| 3.1.8 | Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques |
| 3.3.3 | Compléter des documents de billetterie |
| 4.5.1 | Identifier les différentes formes de paiement et appliquer les vérifications nécessaires |
| 5.4.1 | Lire des plans, des cartes |
| **EAC 3 Participer à la préparation et à l'organisation d'une visite touristique guidée pour un groupe** | |
| 1.2.5 | Utiliser les fonctions courantes d'un traitement de texte |
| 1.4.1 | Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| 1.4.4 | Lire et interpréter des documents courants rédigés en langues étrangères |
| 1.4.5 | Transmettre à un tiers le contenu d'un message reçu en langues étrangères |
| 2.3.1 | Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local |
| 2.3.2 | Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| 5.4.1 | Lire des plans, des cartes |
| **EAC 4 Accueillir et renseigner un visiteur dans un Office de tourisme** | |
| 1.1.1 | Repérer les comportements créant un climat commercial favorable |
| 1.1.2/1.1.3 | Etablir une relation de communication au téléphone (émission et réception appel) et en face à face |
| 1.2.1 | Utiliser les références courantes |
| 1.4.1 | Tenir une conversation en langues étrangères dans des situations professionnelles courantes |
| 1.4.2/1.4.4 | Lire et interpréter des docs courants en langues étrangères. Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères |
| 1.4.5 | Transmettre à un tiers le contenu d'un message reçu en langues étrangères |
| 1.5.1 | Etablir un lien entre les caractéristiques des groupes de clients et leur comportement en matière de loisirs et de tourisme |
| 2.1.2 | Identifier les produits touristiques répondant aux attentes des clients |
| 2.3.1 | Identifier les grands gisements du tourisme international, national, régional et local |
| 2.3.2 | Identifier des attractions touristiques dans leurs diverses perspectives |
| 2.3.3 | Repérer dans des outils de références des infos adaptées à la destination choisie par le client |
| 2.4.2 | Inventorier et présenter l'offre touristique régionale et locale |
| 2.4.3 | Sélectionner dans un fichier les hôtels … d'une zone touristique limitée, les classer et les présenter |
| 2.4.4 | Repérer les coordonnées des institutions locales et régionales et les présenter de manière structurée |
| 3.1.8 | Visualiser sur la carte des itinéraires, des circuits touristiques |
| 5.1.1 | Situer l'industrie touristique dans l'ensemble des activités économiques |
| 5.1.2 | Identifier l'organisation administrative du tourisme en Belgique |
| 5.1.3 | Caractériser les différentes formes du tourisme … |
| 5.4.1 | Lire des plans, des cartes |
| 5.4.2 | Repérer des itinéraires, des circuits touristiques locaux |
| 5.4.3 | Interpréter les plans des transports en commun |