

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 123

Date dépôt

Date validation 05/06/2018

BACHELIER EN MANAGEMENT DU TOURISME ET DES LOISIRS

FINALITÉ	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	6
SECTEUR	1° Sciences humaines et sociales	DOMAINE D'ÉTUDES	9° Sciences économiques et de gestion
TYPE	COURT	CYCLE	PREMIER
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	180

A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles dispensent un enseignement supérieur poursuivant une **finalité professionnalisante de haute qualification**, associant étroitement apprentissages pratiques et conceptualisation théorique. Les formations proposées s'effectuent au niveau du bachelier et du master (Décret « Paysage », Chap. II, Art. 4, § 1 et 3) ; elles visent le développement de compétences disciplinaires et transversales correspondant aux niveaux 6 (type court) et 7 (type long) du cadre francophone des certifications de l'enseignement supérieur. Dans la lignée du bachelier de transition, le master professionnalisant offre l'opportunité aux étudiants d'approfondir leur formation et de se spécialiser dans leur domaine.

Les **stages** en milieu professionnel constituent une dimension centrale de la formation dispensée par les Hautes Écoles. Ils permettent le développement progressif et intégrateur des compétences requises par l'exercice du métier, tout en autorisant une réflexion sur la pratique professionnelle. La réalisation du travail de fin d'études (TFE) ou du mémoire, qui trouvent dans les stages des terrains de choix, constitue l'aboutissement d'un parcours de formation valorisant pratique professionnelle et recherche s'y appliquant.

En phase avec la société et inspirées par ses enjeux actuels, les Hautes Écoles constituent des lieux privilégiés d'innovation et de création de savoirs. Elles remplissent cette mission de concert avec les communautés de référence, professionnelles et scientifiques, à partir d'un ancrage régional et dans une visée internationale. Les enseignants des Hautes Écoles, femmes et hommes de terrain aux profils variés, sont ainsi engagés dans des recherches-actions et des recherches appliquées qui constituent, avec l'accompagnement des apprentissages, le cœur de leur métier. Ces recherches nourrissent les formations dispensées et permettent l'émergence de nouveaux espaces de réflexion, de mutualisation de savoirs et d'action.

Sur le plan pédagogique, les Hautes Écoles forment des **praticiens réflexifs**, des professionnels capables d'agir dans des contextes en constante mutation et d'apporter à des problèmes complexes des réponses appropriées, créatives et innovantes. Pour assurer leurs formations, les Hautes Écoles déploient un **accompagnement de proximité** (groupes-classes, apprentissage par les pairs, tutorat, mentorat). Pour ce faire, elles recourent à une pédagogie centrée sur l'étudiant, qui prend pleinement la mesure des changements de paradigmes éducatifs, épistémologiques et socio-économiques de la société postmoderne, en privilégiant l'induction, le dialogue des savoirs de divers types (scientifiques, expérientiels, techniques), la discussion critique, la contextualisation des objets de savoir.

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mobilisées chacune autour de leur projet pédagogique, social et culturel qui caractérise leur identité propre, assurent enfin une mission éducative essentielle : former non seulement des professionnels innovants, créateurs, capables de faire face à la complexité et à la spécificité de leur environnement, mais aussi des **citoyens engagés et responsables**, soucieux de la collectivité et de son bien-être. C'est pourquoi les Hautes Écoles valorisent, outre le développement de compétences professionnelles, l'acquisition de **compétences transversales**, de nature organisationnelle, relationnelle, communicationnelle et réflexive.

B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION

La formation de bachelier en tourisme se réfère au niveau 6 du CEC.

Elle a pour mission de préparer les étudiants à être des citoyens actifs dans une société démocratique, les préparer à leur future carrière, permettre leur épanouissement personnel, créer et maintenir une large base et un haut niveau de connaissances, stimuler la recherche et l'innovation.

PROFIL PROFESSIONNEL

Le bachelier en tourisme occupe un poste à responsabilités dans toute structure touristique ou liée aux activités touristiques et de loisirs. Il exerce une fonction de coordination, de conseil et d'encadrement, en relation directe avec les managers.

Il conçoit, développe, gère, organise, encadre, promeut, vend des projets et des produits touristiques ou de loisirs, coordonne des équipes et des prestataires. Il collabore à l'aménagement de sites et d'infrastructures touristiques.

Ses activités l'amènent à travailler dans toute entreprise, organisation ou service public à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale, aussi bien en Belgique qu'à l'étranger, pour tout type et toute forme de tourisme.

Il peut aussi travailler comme indépendant et créer sa propre entreprise.

Ses connaissances d'une part des ressources touristiques, culturelles, naturelles, patrimoniales, ainsi que du contexte économique, juridique et social et d'autre part des acteurs qui les gèrent lui permettent de s'intégrer dans les différentes branches du secteur.

Il établit une fonction de veille et de relais aussi bien des attentes des touristes, des publics ciblés que de l'offre ou encore des évolutions des outils et supports de l'information et de la communication et adapte ses méthodes de travail à ces évolutions.

Il intègre à ses activités le code d'éthique du tourisme, les préoccupations et pratiques du tourisme durable et les prescriptions légales.

Le métier du bachelier en tourisme requiert notamment des facultés d'écoute, d'empathie, d'analyse, de négociation et de persuasion, dans un contexte de travail multilingue.

C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION

1 S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution

- Travailler tant en autonomie qu'en équipe dans le respect de la culture de l'entreprise
- Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité
- Adopter une attitude éthique et respecter les règles déontologiques
- Développer une approche responsable critique et réflexive des pratiques professionnelles
- Développer la polyvalence et proposer des solutions innovantes pour ses projets
- Identifier ses besoins de développement et s'inscrire dans une démarche de formation permanente

2 Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

Par sa connaissance et sa pratique des langues et dans un contexte multiculturel :

- Accueillir et informer les clients, les partenaires et les prestataires
- Défendre des dossiers, des projets, des produits, traiter les objections, conseiller la clientèle, négocier avec les différentes parties prenantes
- Présenter ou promouvoir l'information, les documents, les produits sélectionnés, tant à l'écrit qu'à l'oral, de manière rigoureuse et ciblée avec les moyens adéquats
- Agir comme interface dans les relations en lien avec le projet dont il a la charge
- Entretenir des relations durables avec son réseau
- Pratiquer l'écoute et l'empathie, s'ouvrir aux autres cultures en tenant compte des traditions

3 Mobiliser les savoirs et savoir-faire propres à son activité

- Utiliser des supports cartographiques et gérer la dimension espace-temps des produits
- Exploiter les potentialités des logiciels et des outils de recherche d'information et de réservation spécifiques au secteur
- Concevoir, produire les documents, les produits, les projets, les actions de promotion adéquats sur les supports idoines
- Intégrer les procédures, les documents, les prescriptions légales et les stratégies spécifiques au secteur d'activité
- Choisir et utiliser les technologies de l'information et de la communication

4 Analyser les données utiles à la réalisation de sa mission en adoptant une démarche systémique

- Identifier les attentes, les besoins, apprécier les réactions des clients, des fournisseurs et proposer des solutions
- Rechercher, vérifier, comparer, et exploiter les informations nécessaires et pertinentes pour chaque projet ou mission
- Assurer la gestion commerciale et financière des activités et / ou projets, calculer et optimiser les coûts de revient et les prix de vente
- Veiller à la qualité et à l'amélioration constante des ressources matérielles et humaines, anticiper et gérer les situations de crise, les plaintes, les litiges
- Exploiter des indicateurs de tendance du marché du tourisme et des loisirs et participer à leur conception
- Évaluer les implications des activités en termes d'éthique et de développement durable, proposer des améliorations

5 S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission

- Gérer les plannings et assurer le suivi des différents projets, dossiers et actions.
- Constituer et rendre opérationnelle la documentation professionnelle, tenir à jour, trier et organiser les sources d'information
- Concevoir, adapter, gérer et suivre la logistique
- Gérer les priorités, anticiper
- Coordonner et animer des équipes
- Structurer et équilibrer les offres, les produits, en fonction du profil du public cible