

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

SECTION

**AGENT EN ACCUEIL ET
TOURISME**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE
SUPERIEUR**

CODE : 742310S20D1

DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 11 juin 2010,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

AGENT¹ EN ACCUEIL ET TOURISME

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR

1. FINALITES DE LA SECTION

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette section vise à permettre à l'étudiant, conformément au profil professionnel annexé et compte tenu de son niveau de formation, d'acquérir les compétences théoriques, techniques et méthodologiques relatives à :

- ◆ l'accueil, à l'information et au conseil d'un visiteur ou d'un client,
- ◆ l'organisation d'un espace d'accueil,
- ◆ la communication en milieu professionnel, y compris en langues étrangères,
- ◆ la collecte et à la gestion d'informations,
- ◆ la gestion adéquate de situations délicates et/ou imprévues,
- ◆ la tenue à jour de documents tels que plannings, agendas, registres de visites, fardes documentaires,
- ◆ l'élaboration de circuits et de séjours répondant aux demandes spécifiques de clients/visiteurs,
- ◆ la présentation, la promotion et la vente de produits touristiques proposés par une entreprise ou un organisme en intégrant des compétences en matière touristique (aspects géographiques, historiques, culturels ; connaissance des grands gisements touristiques internationaux et nationaux ; connaissance et promotion des attractions et sites touristiques régionaux et locaux) et en développant des attitudes déontologiques,
- ◆ la participation à divers salons, soirées, workshops proposés par le secteur.

¹ Le masculin est employé à titre épïcène.

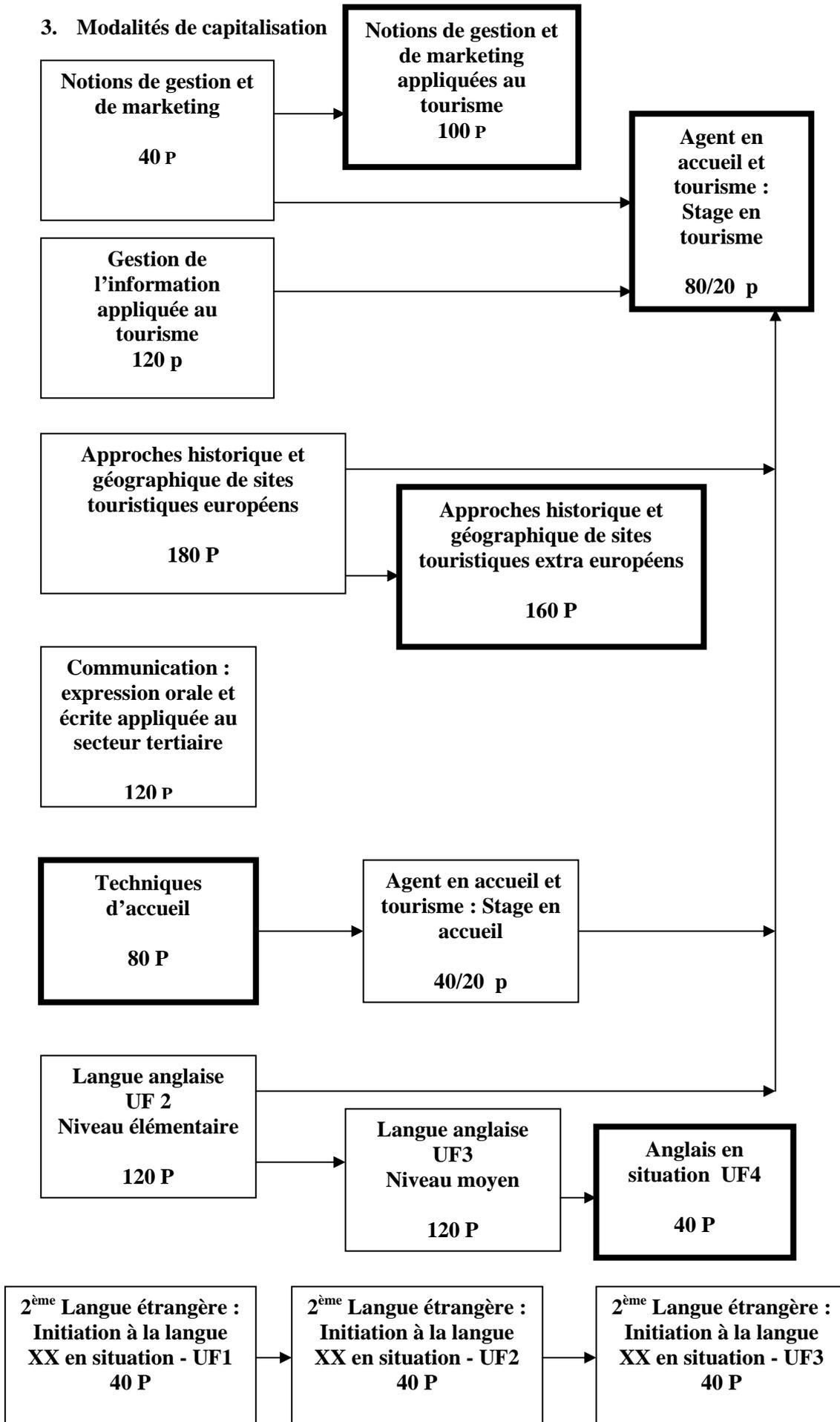
2. UNITES DE FORMATION CONSTITUTIVES DE LA SECTION

<u>Intitulés</u>	<u>Classement des U.F.</u>	<u>Code des U.F.</u>	<u>Code du domaine de formation</u>	<u>Unités déterminantes</u>	<u>Nombre de périodes</u>
Gestion de l'information appliquée au tourisme	ESST	742313U21D1	707		120
Approches historique et géographique de sites touristiques européens	ESST	742301U21D1	707		180
Approches historique et géographique de sites touristiques extra-européens	ESST	742302U21D1	707	X	160
Notions de gestion et de marketing	ESST	714002U21D1	704		40
Notions de gestion et de marketing appliquées au tourisme	ESST	742315U21D1	707	X	100
Communication : expression orale et écrite appliquée au secteur tertiaire	ESST	035023U21D1	001		120
Techniques d'accueil	ESST	742314U21D1	707	X	80
<i>En première langue étrangère</i>					
Langue : Anglais UF 2 - Niveau élémentaire	ESIT	730212U11D1	705		120
Langue : Anglais UF 3 - Niveau moyen	ESST	730221U21D1	705		120
Anglais en situation – UF4	ESST	730214U21 D1	705	X	40
<i>En seconde langue étrangère</i>					
Initiation à la langue néerlandaise en situation - UF 1	ESIT	730106U11D1	705		40
Initiation à la langue néerlandaise en situation - UF 2	ESIT	730107U11D1	705		40
Initiation à la langue néerlandaise en situation - UF 3	ESIT	730108U11D1	705		40
<i>Ou</i>					
Initiation à la langue allemande en situation - UF 1	ESIT	730306U11D1	705		40
Initiation à la langue allemande en situation - UF 2	ESIT	730307U11D1	705		40
Initiation à la langue allemande en situation - UF 3	ESIT	730308U11D1	705		40
<i>Ou</i>					
Initiation à la langue italienne en situation - UF 1	ESIT	730506U11D1	705		40
Initiation à la langue italienne en	ESIT	730507U11D1	705		40

situation - UF 2					
Initiation à la langue italienne en situation - UF 3	ESIT	730508U11D1	705		40
<i>Ou</i>					
Initiation à la langue espagnole en situation - UF 1	ESIT	730406U11D1	705		40
Initiation à la langue espagnole en situation - UF 2	ESIT	730407U11D1	705		40
Initiation à la langue espagnole en situation - UF 3	ESIT	730408U11D1	705		40
<i>Ou</i>					
Initiation à la langue luxembourgeoise en situation - UF 1	ESIT	731606U11D1	705		40
Initiation à la langue luxembourgeoise en situation - UF 2	ESIT	731607U11D1	705		40
Initiation à la langue luxembourgeoise en situation - UF 3	ESIT	731608U11D1	705		40
Agent en accueil et tourisme : Stage en Accueil	ESST	742311U21D1	707		40/20
Agent en accueil et tourisme : Stage en Tourisme	ESST	742312U21D1	707	X	80/20
Epreuve intégrée de la section : Agent en accueil et tourisme	ESSQ	742310U22D1	707		80/20

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
A) nombre de périodes suivies par l'étudiant	1400
B) nombre de périodes professeur	1260

3. Modalités de capitalisation



4. TITRE DELIVRE A L'ISSUE DE LA SECTION

Certificat de qualification agent en accueil et tourisme correspondant au certificat de qualification agent en accueil et tourisme délivré par l'enseignement secondaire supérieur de plein exercice