

Référentiel d'évaluation

de l'option de base groupée (O.B.G.)

Intitulé du profil de formation (section)

AGENT EN ACCUEIL ET TOURISME

Code : 7404

TQ

5^{ème} – 6^{ème}

Date d'approbation par la commission :

Date d'approbation par le Pouvoir organisateur :

Pour le Pouvoir Organisateur,

Prénom, Nom :

Signature

Mode d'emploi à l'usage de l'équipe pédagogique

1. Organiser

- a. Le schéma de passation des épreuves de qualification (www.cpeons.be) est d'application.
- b. Le référentiel fournit la nature et la planification pour le degré des différentes épreuves d'évaluation de l'OBG.
- c. La planification au sein d'une année peut être modifiée par la direction, si nécessaire.
- d. Le règlement des études fournit les principes de l'agenda et de l'organisation des épreuves. L'école décide des modalités pratiques et les communique.
- e. C'est l'école qui désigne les épreuves qualifiantes et transcrit son choix dans un tableau récapitulatif des épreuves qui lui est propre. Cependant, le référentiel propose une sélection d'épreuves qualifiantes qui répond aux exigences en la matière.

2. Enseigner

- a. Chaque enseignant conçoit ses activités d'enseignement sur base des indications des différents référentiels (profil de formation, référentiel d'évaluation, programme) et des recommandations pédagogiques et méthodologiques du Pouvoir Organisateur (projets pédagogique et éducatif de la Province de Hainaut).
En particulier, les apprentissages sont articulés logiquement en fonction:
 - de la nature de chacune des épreuves et de leur planification,
 - du tableau de concertation pour la planification des ressources,
 - de la concertation de l'équipe pédagogique,
 - des contraintes et opportunités inhérentes à l'environnement (commande client, projet, ...) et à l'organisation (absence d'un professeur, disponibilités d'un matériel, ...).

Le tableau de concertation pour la planification des ressources répartit les apprentissages tout au long du cursus en cohérence avec les épreuves de l'OBG. Il est un outil indispensable afin de garantir que tous les apprentissages nécessaires à la maîtrise de l'EAC seront effectivement organisés. Il vise aussi à optimiser l'emploi du temps et éviter qu'un apprentissage soit effectué plusieurs fois dans différents cours au détriment d'autres apprentissages. Pour faciliter le travail de concertation, la commission s'efforce de fournir un tableau indicatif. Chaque équipe est appelée à l'adapter à ses besoins ou, le cas échéant, à construire son propre tableau. Le tableau doit aider le nouvel enseignant à s'inscrire harmonieusement dans le projet de l'équipe.
- b. Un élève ne peut être sanctionné pour des compétences qu'il n'a pu apprendre.
Lorsque des événements empêchent le respect des planifications, l'équipe éducative peut légitimement et de manière exceptionnelle, modifier l'épreuve afin qu'elle corresponde aux compétences réellement enseignées aux élèves. Cependant, il appartient à l'école de veiller à ce que, au terme du degré, l'ensemble des compétences CM du PF (compétences à maîtriser du profil de formation) aient été enseignées et évaluées. La modification des échéances des périodes telles que définies dans le règlement des études nécessite l'accord du P.O.

3. Evaluer les compétences par le biais des EAC (ensembles articulés de compétences)

- a. Le règlement des études explicite les modalités de l'évaluation.
- b. L'évaluation est collégiale, les compétences de l'élève sont appréciées par le jury sur base du cahier des charges et à l'aide de la grille d'évaluation.
- c. Les informations permettant de juger des compétences actuelles de l'élève sont soumises à l'ensemble du jury. Il peut s'agir d'un travail écrit ou pratique, d'un entretien avec l'élève, d'un rapport et de l'observation des compétences exercées sur le lieu de stage ou encore des activités de remédiation. Le travail journalier ne constitue pas une information suffisante.
- d. Dans le cas des CEFA, des compétences sont nécessairement apprises, exercées et évaluées sur le lieu de stage grâce à une grille d'évaluation spécifique, propre à l'école.
- e. Lorsqu'une remédiation a été mise en place, les résultats obtenus sont pris en considération.

4. Evaluer les ressources

- a. Les ressources sont :
 - les savoirs : les concepts, notions, règles, principes que l'élève est capable de citer – nommer – reconnaître - définir – décrire – expliquer –
 - les savoir-faire : les outils, techniques, notions, règles, principes, méthodes, que l'élève est capable d'utiliser – de lire – d'appliquer – d'illustrer – de pratiquer – de manipuler – de documenter – ...
 - les attitudes.
- b. Les ressources sont évaluées de manière contextualisée lors des épreuves EAC. Les ressources en lien avec la problématique traitée peuvent faire l'objet de questions directes les ciblant précisément.
- c. Il est cependant possible d'évaluer de manière sommative des ressources non contextualisées lors d'une épreuve spécifique non qualifiante. Il s'agit alors de cibler les ressources-clés, c'est-à-dire les ressources identifiées comme des pré-requis essentiels à la réussite (par exemple, les règles et pratiques de sécurité, d'hygiène, de déontologie ou la manipulation de machines, ...). Les ressources-clés sont répertoriées dans le tableau de concertation pour la planification des ressources. Un module-ressources peut tenir lieu d'épreuve de l'OBG une fois par année scolaire, à la place d'un EAC. Dans ce cas, le référentiel le prévoit.
- d. L'épreuve ou module ressources est unique pour l'ensemble des cours de l'OBG. Elle est conçue collégalement.
- e. Certains référentiels autorisent l'évaluation de ressources non contextualisées en plus de l'EAC. Ce dispositif est exceptionnel et motivé par des spécificités des grilles horaires. Si le référentiel ne le prévoit pas, une telle procédure d'évaluation ne doit pas être envisagée.

5. Délibérer l'épreuve de l'OBG

- a. Le jury, constitué de professeurs de l'OBG et, pour les épreuves qualifiantes, idéalement de membres extérieurs, est présidé par un de ses membres internes à l'établissement ou par la Direction ou son délégué.
- b. Sur base des commentaires exprimés par chacun de ses membres, le jury décide collégalement si l'élève maîtrise les compétences visées par l'épreuve. Il n'y a donc pas d'évaluation « cours par cours ».
- c. Le jury peut acter directement la décision (maîtrise / non maîtrise) ou choisir de coter le niveau des compétences. La cotation est collégiale, basée sur le consensus ou la moyenne.
- d. En cas d'échec, le jury motive sa décision en indiquant la nature des manquements. Il décide des modalités de remédiation. Si l'élève doit ne représenter qu'une partie de l'épreuve, le jury explicite la nature de la nouvelle épreuve.
- e. Le Président signe le bulletin et le transmet à la Direction.

La délibération certificative ou pour le passage de classe est organisée conformément au règlement des études.

6. Remédier

- a. La remédiation est immédiate (lors de l'apprentissage) ou différée (après l'épreuve sommative et le constat d'échec).
- b. La remédiation indiquée pour l'élève en échec est actée au bulletin et mise en place au plus tôt.

7. Communiquer

- a. Les informations pédagogiques (dont les critères d'évaluation et la nature des EAC) et pratiques sont communiquées et expliquées aux élèves et parents en début de formation. Le canevas « Mon dossier d'apprentissage » proposé par le CPEONS dans le cadre de la CPU peut être adapté dans ce but.
- b. La grille d'évaluation tient lieu de bulletin pour l'OBG. Un récapitulatif des différentes épreuves, en particulier des épreuves comptant pour la qualification, peut être joint.
- c. Le jury extérieur s'adaptera plus aisément au dispositif s'il est préalablement informé du cahier des charges, de la grille d'évaluation, des règles de délibération, de son propre rôle et du déroulement de l'épreuve.

Recommandations destinées à l'équipe pédagogique

La commission définit les références communes aux différents établissements qui organisent la section. Chaque école reste souveraine pour opérer certains choix, tels que le barème des évaluations, la planification des stages, la prise en charge de la préparation des élèves aux épreuves, la constitution des jurys et leur fonctionnement, l'organisation des remédiations, le portfolio, etc.

1. Les épreuves de qualification

Les épreuves de qualification (EAC Q) interviennent seules dans l'octroi du certificat de qualification. Il s'agit nécessairement d'EAC qui, ensemble, couvrent toutes les Compétences à Maîtriser (CM) du Profil de Formation (PF).

Le référentiel propose un choix d'épreuves de qualification, indiquées par le sigle « Q » dans le tableau récapitulatif des épreuves. L'école peut modifier cette option tout en veillant à couvrir le PF.

Les autres épreuves EAC ont une valeur plus formative mais peuvent intervenir dans la décision de passage de classe.

Au moins une épreuve de qualification doit être organisée par année d'études.

Certains EAC sont simplifiés et constituent une étape avant l'EAC. On parle d'approche spiralaire. L'EAC simplifié est dit « intermédiaire » (EAC I).

Les modules ressources et les EAC complétés d'une épreuve « ressources » non contextualisée ne sont jamais qualifiants.

Si le découpage en EAC est spiralaire, il semble logique de considérer comme qualifiants les EAC terminaux. Néanmoins, l'EAC qualifiant de 5^{ème} année peut être un EAC intermédiaire de la spirale (EAC I/Q).

Sauf réorientation, le redoublement en 5^{ème} année est rarement pertinent dans le cadre d'une OBG spiralaire.

2. Respect des programmes

Il est prévisible que le programme, le profil de formation (PF) et le présent dossier d'évaluation soient cohérents entre eux. En cas de doute, le PF reste la référence principale. Il faut cependant noter que les métiers évoluent, de sorte qu'un PF peut subir des adaptations. Un dossier d'évaluation reste donc un outil « à un moment donné », susceptible de perfectionnements.

3. Stages (sauf puériculture, aspirant en nursing, ens. professionnel secondaire complémentaire et CEFA)

Le stage est un lieu d'apprentissage au même titre que l'atelier, le laboratoire ou la salle de classe.

Il permet d'intégrer les apprentissages des différents cours et d'exercer ses compétences dans un contexte professionnel réel. Il est organisé conformément au règlement des études.

Les compétences exercées en stage sont une information utile pour évaluer certains EAC. Dans ce cas, la grille d'évaluation de l'EAC le prévoit. Les consignes pédagogiques du stage gagnent donc à être conçues collégalement par l'ensemble des professeurs de l'OBG. Le professeur « maître de stage » doit disposer des informations suffisantes, en particulier d'indicateurs, pour observer les compétences de l'élève en stage et en rendre compte aux membres du jury. Il reste indiqué d'organiser des épreuves à caractère pratique au sein de l'école et en présence des membres du jury.

Il est également possible au jury de l'épreuve EAC d'évaluer les compétences de l'élève à partir du rapport de stage, d'une épreuve orale portant sur ce rapport et des informations recueillies par le maître de stage. Dans ce cas, le scénario de l'épreuve le prévoit.

Par contre, l'appréciation globale donnée au stage ne concerne pas nécessairement les seules compétences visées par l'EAC et ne constitue donc pas en soi une information pertinente pour décider de la maîtrise d'un EAC. Pour rappel, une épreuve de l'OBG est interdisciplinaire et doit être évaluée par l'ensemble des enseignants de l'OBG. L'appréciation du stage reste une démarche formative nécessaire.

Les questions d'indiscipline ne peuvent intervenir dans l'évaluation et sont traitées sur base du règlement d'ordre intérieur et de la convention de stage. En particulier, l'absence non justifiée sur le lieu de stage entre dans le total légal d'absences injustifiées. L'étudiant perd alors la qualité d'élève régulier.

Cependant, certains profils de formation comportent des CM relatives aux conduites professionnelles adaptées (ex. : la ponctualité). Dans ce cas seulement, ces conduites peuvent intervenir comme indicateurs et sont reprises dans la grille d'évaluation du référentiel.

4. Barème (EAC)

ATTENTION : le référentiel fixe un seuil minimum à atteindre. Ce seuil ne peut dépasser les exigences du profil de formation. L'élève qui atteint ce seuil doit réussir l'épreuve. L'équipe pédagogique doit s'efforcer d'amener chaque élève à ce seuil et de favoriser le dépassement du seuil.

Le barème indiqué dans le référentiel est fourni à titre indicatif.

Un barème adéquat pour l'évaluation d'un EAC est : non acquis (NA) / acquis (A). Cette approche, en phase avec l'intégration de compétences et la logique interdisciplinaire, aide à motiver adéquatement les décisions d'échec. Cependant, elle nécessite un fonctionnement adapté du jury.

Lorsque le critère de maîtrise de la compétence est acquis, il peut être coté.

La cotation de chaque critère et de calcul de la moyenne pour une réussite à 50% conduit l'élève à réussir l'épreuve même lorsqu'il présente des lacunes importantes au niveau de l'un ou l'autre critère. Cette situation moins cohérente avec l'approche par compétences peut compliquer la motivation des décisions.

5. Pondération (EAC)

Le référentiel ne fournit pas de pondération. L'école peut opter pour une pondération et la décliner par une répartition des points ou par un nombre d'étoiles. La pondération peut être remplacée par la prise en compte d'indicateurs « incontournables » que sont les contraintes particulières imposées dans les consignes du cahier des charges de l'EAC.

6. Cours de la formation commune (FC)

Les cours de la FC sont évalués séparément par discipline.

Un professeur de la FC peut, sur décision de l'équipe pédagogique, participer au jury de l'OBG.

Il peut utiliser la production de l'OBG comme support pour évaluer les compétences propres à sa discipline de la FC mais il ne peut faire intervenir cette appréciation dans l'évaluation de l'OBG, laquelle porte exclusivement sur les compétences CM du PF.

Le tableau de planification peut intégrer des ressources des cours de la formation commune et faciliter ainsi la coordination des apprentissages.

7. Encadrement de l'épreuve EAC

Le référentiel prévoit la désignation de la discipline dont le chargé de cours sera chargé de favoriser l'intégration des apprentissages et préparer les élèves à l'épreuve EAC (professeur-accompagnateur).

La Direction de l'établissement peut modifier cette disposition.

8. Autonomie, responsabilité et évaluation formative

Le dispositif d'évaluation de l'OBG fonctionne mal s'il est mal compris par les élèves, leurs parents ou par les enseignants. Des conditions qui favorisent son bon fonctionnement sont :

- la compréhension et l'adhésion des enseignants à l'approche pédagogique, leur volonté de réussir en équipe ;
- l'information claire et cohérente des élèves et des parents, qu'il s'agisse des grilles, des scénarios ou de l'organisation ;
- lors de l'apprentissage, l'utilisation systématique et maîtrisée des grilles critériées, dans une perspective d'auto-évaluation et de remédiation immédiate.

9. Culture scolaire

Elèves, parents et enseignants sont imprégnés d'une culture scolaire fondée sur la vérification des savoirs, la sanction du mérite et la motivation par les points.

Le changement de culture est fondamental et réclame d'être expliqué. Il nécessite de la patience, un cadrage fréquent, une concertation et un effort de communication. La transition peut induire des effets pervers dont le jeune ne doit pas faire les frais.

10. Recommandations particulières de la commission

Néant

Evaluation de l'option de base groupée

3^{ème} degré : 5^{ème} – 6^{ème}

Section (PF) : code : 7404

Intitulé : Agent d'accueil et tourisme

Tableau récapitulatif des épreuves

Epreuve (**)	Q (*)	Intitulé
EAC 1	X	Accueillir et renseigner en face à face un visiteur dans un Office du tourisme.
EAC i 1		Accueillir et renseigner par téléphone un visiteur dans un Office du tourisme.
EAC 2	X	Participer à la préparation et à l'organisation d'un circuit touristique guidé avec hébergement pour un groupe.
EAC i 2		Participer à la préparation et à l'organisation d'une visite touristique guidée d'un jour pour un groupe.
EAC 3	X	Vendre un voyage à forfait avec extension.
EAC i 3		Vendre un voyage à forfait sans extension.

Planification des épreuves (organigramme)

	Période 1	Période 2	Période 3
5 ^{ème}	EAC i 1	EAC 1	EAC i 2
6 ^{ème}	EAC 2	EAC i 3	EAC 3

(*) Placer une croix (X) lorsque l'EAC compte comme épreuve de qualification (au choix de l'école – donné à titre indicatif)

(**) **EAC** = ensemble articulé de compétences
EACi = EAC intermédiaire

Section : Agent en accueil et tourisme

<p align="center">TABLEAU DE CONCERTATION POUR LA PLANIFICATION DES RESSOURCES (savoirs – savoir-faire – attitudes) Tableau fourni à titre indicatif dans le but de faciliter la concertation pour la planification</p>									
<p align="center">Cours de l'OBG (et cours de la formation commune, s'il y a lieu)</p>									
		Techniques d'accueil	Organisation des entreprises touristiques	Histoire de l'art	Géographie touristique	Dactylo-graphie et bureautique	Travaux dirigés en milieu touristique	Langue moderne 2	Langue moderne 3
EACi 1		<ul style="list-style-type: none"> - Techniques de communication téléphonique - Remplir les documents liés à l'accueil - Analyser la demande d'un client - - Décrire une attraction touristique sans support visuel 	<ul style="list-style-type: none"> - Types de tourisme - Organisation administrative - Institutions représentatives - Opérateurs touristiques (les acteurs du tourisme) - Formes de tourisms et leurs évolutions Offices de tourisme en France : - utiliser les références courantes - répertorier les prix des services - expliquer et appliquer les conditions de vente 	<ul style="list-style-type: none"> Gisements et attractions touristiques français: - perspectives historiques, artistiques et culturelles - méthodologie documentaire et analyse de documents 	<ul style="list-style-type: none"> Gisements et attractions touristiques français : - cartographie - perspectives économiques et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation et classement des documents professionnels propres à l'office de tourisme, informatisés ou non (services généraux et de base, attractions locales et régionales, plans, répertoires, logements, ...) - Rédaction d'une lettre de demande d'information - Les règles d'édition et de mise en page en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> Pour un office de tourisme déterminé en France: - accueillir et informer par téléphone - répertorier les ressources documentaires et leur classement, les utiliser - répertorier les gisements et attractions locaux et régionaux - décrire les moyens de transports locaux (bus, taxi, métro) - décrire les perspectives socio-économiques du tourisme local - rechercher les prix et les conditions de vente en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> - Communication téléphonique - Se présenter, présenter la société (office du tourisme, agence de voyages,...) pour laquelle on travaille - Pouvoir épeler et prendre note d'un mot épelé 	<ul style="list-style-type: none"> - Se présenter, présenter la société (office du tourisme, agence de voyages,...) pour laquelle on travaille - La nourriture et les différents lieux de restauration (snack, restaurants,...) - Les prix

		Techniques d'accueil	Organisation des entreprises touristiques	Histoire de l'art	Géographie touristique	Dactylo-graphie et bureautique	Travaux dirigés en milieu touristique	Langue moderne 2	Langue moderne 3
EAC 1		<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des techniques de communication en face à face - Analyser la demande d'un client - Présenter une attraction en fonction de la demande du client et en utilisant la documentation disponible 	<p>Office de tourisme en Belgique : - utiliser les références spécifiques</p> <p>utiliser les fiches professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - calculer le prix d'une prestation touristique individuelle - expliquer et appliquer les conditions de vente - les types d'hébergements 	<p>Gisements et attractions touristiques belges : perspectives historiques, artistiques et culturelles</p>	<p>Gisements et attractions touristiques belges :</p> <ul style="list-style-type: none"> - cartographie - perspectives économiques et sociales 	<p>Consulter et classer des documents professionnels propres à l'office de tourisme, informatisés ou non (transports, réservations, services spécifiques, ..)</p> <p>-Rédiger une lettre commerciale de confirmation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles d'édition et de mise en page en vigueur 	<p>Pour un office de tourisme belge déterminé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir et informer en vis à vis - répertorier les ressources documentaires et leur classement, les utiliser - répertorier les gisements et attractions locaux et régionaux, - décrire les moyens de transport régionaux (train, voiture, ..) - décrire les perspectives socio-économiques du tourisme régional - rechercher les prix et les conditions de vente en vigueur 	<p>-Expliquer le chemin</p> <p>-Accueillir le client et le renseigner</p> <p>-Poser des questions</p> <p>Présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> -les prix -les transports locaux - des curiosités touristiques de Belgique et de France 	<p>Présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> -des traditions et folklores de Belgique (Noël, carnivals, ...) : les personnages, les costumes, ... - des curiosités touristiques de Belgique et de France

		Techniques d'accueil	Organisation des entreprises touristiques	Histoire de l'art	Géographie touristique	Dactylo-graphie et bureautique	Travaux dirigés en milieu touristique	Langue moderne 2	Langue moderne 3
EAC i 2		<ul style="list-style-type: none"> - Analyser la demande du client -Présenter oralement le choix d'activités et d'organisation de journées conçues en fonction des critères imposés et de la demande du client, et argumenter ces choix 	<ul style="list-style-type: none"> -Calculer le prix d'une prestation touristique pour un groupe -Respecter les usages financiers -Comprendre les moyens de transport (maritime, aérien, ferroviaire, routier), tous les services et le vocabulaire y afférent.(1^{ère} partie) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gisements et attractions touristiques européennes: perspectives historiques, artistiques et culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> Gisements et attractions touristiques européennes: <ul style="list-style-type: none"> - cartographie - perspectives économiques et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger un folder : <ul style="list-style-type: none"> - en y insérant, de manière pertinente, toutes les informations utiles - en appliquant les règles d'édition et de mise en page en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> Restauration touristique 	<ul style="list-style-type: none"> -Comprendre une brochure touristique en langue étrangère (tourisme européen) -Présenter un programme de visites (lieux, horaires, prix,...) - Mener un entretien téléphonique visant à cerner les besoins de l'interlocuteur 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter <ul style="list-style-type: none"> - des vacances (destination (liste des pays, îles,...), hébergements, activités culturelles, sportives,...) - des attractions touristiques européennes majeures

		Techniques d'accueil	Organisation des entreprises touristiques	Histoire de l'art	Géographie touristique	Dactylo-graphie et bureautique	Travaux dirigés en milieu touristique	Langue moderne 2	Langue moderne 3
EAC 2		<ul style="list-style-type: none"> - Présenter oralement le choix d'activités et d'organisation de journées conçues en fonction des critères imposés et de la demande du client, et argumenter ces choix 	<ul style="list-style-type: none"> -Répertorier les métiers du tourisme -Comprendre les moyens de transport (maritime, ferroviaire, aérien, routier), tous les services et le vocabulaire y afférent.(2^{ème} partie) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gisements et attractions touristiques en Asie: perspectives historiques, artistiques et culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> Gisements et attractions touristiques en Asie: - cartographie - perspectives économiques et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger un folder : <ul style="list-style-type: none"> - en y insérant, de manière pertinente, toutes les informations utiles - en appliquant les règles d'édition et de mise en page en vigueur - Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou au moyen d'un logiciel spécifique - Sélectionner dans un fichier informatisé ou dans un catalogue, les hôtels, restaurants, gîtes,...d'une zone touristique limitée, les classer selon divers critères (prix, situation, standing,...) et les présenter de manière structurée au client. 	Logement touristique	<ul style="list-style-type: none"> -Rédiger et proposer des itinéraires touristiques - Comprendre une brochure touristique en langue étrangère (tourisme en Asie) 	<ul style="list-style-type: none"> -Expliquer le chemin -Accueillir le client et le renseigner -Poser de questions -Les transports locaux - Spécificités du tourisme en Asie et curiosités majeures

		Techniques d'accueil	Organisation des entreprises touristiques	Histoire de l'art	Géographie touristique	Dactylo-graphie et bureautique	Travaux dirigés en milieu touristique	Langue moderne 2	Langue moderne 3
EAC i 3		<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des techniques de communication téléphonique - Analyser la demande d'un client - Remplir les documents liés à l'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un logiciel professionnel de réservation - Les voyages à forfait - Comprendre et analyser les brochures utilisées pour le logiciel de réservation - Les documents d'identité(carte, passeport, visa,...) - Santé et tourisme (les vaccins,...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gisements et attractions touristiques du continent américain: perspectives historiques, artistiques et culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Gisements et attractions touristiques du continent américain: <ul style="list-style-type: none"> - cartographie - perspectives économiques et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les fonctions de base de la messagerie électronique - Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou au moyen d'un logiciel spécifique 		<ul style="list-style-type: none"> - Les transports internationaux - Comprendre une brochure touristique en langue étrangère (tourisme du continent américain) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les heures et jours d'ouverture - Les transports internationaux - Spécificités du tourisme du continent américain et curiosités majeures
EAC 3		<ul style="list-style-type: none"> - Pour des demandes complexes, de suivi, ... : - utiliser des techniques de communication en face à face - analyser la demande du client - construire une argumentation 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un logiciel professionnel de réservation et vérifier la disponibilité 	<ul style="list-style-type: none"> - Gisements et attractions touristiques en Afrique et Océanie: perspectives historiques, artistiques et culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Gisements et attractions touristiques en Afrique et Océanie: <ul style="list-style-type: none"> - cartographie - perspectives économiques et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les fonctions de base de la messagerie électronique - Respecter les règles d'édition et de mise en page en vigueur - Compléter les bons de commande et les documents de réservation, manuellement ou au moyen d'un logiciel spécifique 		<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre une brochure touristique en langue étrangère (tourisme d'Afrique et d'Océanie) - Expliquer un document commercial - Comparer, argumenter 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer différentes formules de vacances (city-trips, circuit en car, en bateau,...) - lire des brochures et documents commerciaux en LM - Expliquer un document commercial - Comparer, argumenter

Niveau : 5^{ème}

Classement : TQ

Section : Agent d'accueil et tourisme

Intitulé : Accueillir et renseigner par téléphone un visiteur dans un Office du tourisme.

Epreuve intermédiaire

CAHIER DES CHARGES – EACi 1

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

Accueillir le client (au comptoir, au tél.), communiquer en milieu professionnel: 1,1,1, / 1,1,2, / 1,1,3, / 1,2,1, / 1,2,4, / 1,2,5, / 1,3,1, / 1,3,2, Repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client : 2,1,1, / 2,1,2, / 2,2,1, / 2,2,2, / 2,3,1, / 2,3,2, / 2,3,3, / 2,4,2, / 2,5,1, / 2,6,1, / 2,6,2, / 2,6,5, Fonction 5 : s'intégrer dans la culture du métier : 5,1,1, / 5,1,2, / 5,1,3,
--

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

« Vous travaillez à l'Office du tourisme de Metz. Vous recevez un appel téléphonique d'une étudiante belge francophone qui souhaite visiter votre ville avec son amie pendant un jour, le vendredi 7 décembre. Elles ont 20 ans. Elles désirent visiter deux sites importants au niveau historique et/ou archéologique. Proposez-leur les activités adéquates. »

Remarque : l'épreuve est une simulation. L'élève s'informerait par courrier et par des recherches personnelles sur le contexte touristique en rapport avec l'Office du tourisme dans lequel il est supposé travailler (ici, Metz).

3. Invariants :

- travail en Office du tourisme ;
- accueil d'une ou de personnes
- renseignement au niveau du tourisme local et régional ;
- France;
- langue française uniquement ;
- communication téléphonique ;
- rédaction d'un courrier de demande d'informations.

4. Paramètres (variables) :

- le lieu, la ville, la région où se situe l'Office du tourisme ;
- la période de la visite ;
- le type de clientèle ;
- la nature de la demande (préciser en fonction des ressources étudiées, par exemple : musées d'histoire locale, monuments historiques, architecture religieuse, itinéraires balisés) ;
- la nature des activités touristiques proposées ;
- le nombre d'activités proposées (min. 1 ; max. 2).

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève)

Documents et guides touristiques (dossier à consulter et, éventuellement, à compléter ou constituer).

6. **Consignes :**

➤ **tâche à effectuer et production attendue (théorique et pratique)**

Vous prenez connaissance de la demande du client et y répondez.

Préalablement, vous vous serez documenté(e) sur le contexte touristique ou aurez analysé le dossier fourni par le jury.

En particulier, vous devez :

- **épreuve écrite :**
 - sélectionner la documentation liée à la demande,
 - rédiger et dactylographier la lettre de demande de renseignements préalablement adressée à la ville qui vous a été octroyée pour l'épreuve,
 - compléter la fiche d'appel téléphonique (fournie par les professeurs au moment de l'épreuve).
- **Epreuve orale:**
 - rappeler la personne afin de lui communiquer les renseignements demandés.

➤ **conditions matérielles**

Pour la réalisation de cette épreuve, l'élève dispose :

- d'un téléphone,
- d'un ordinateur et d'une imprimante,
- d'un modèle de fiche d'appel téléphonique,
- du dossier documentaire qu'il se sera constitué préalablement ou qui lui sera fourni.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

L'élève :

- travaille seul et en autonomie ;
- propose les activités touristiques ad hoc.

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

Dans le cas où l'élève doit constituer un dossier documentaire, la ville octroyée est annoncée avant l'épreuve.

- **Epreuve écrite** : 90 minutes dont maximum 30 minutes pour la rédaction de la lettre.
- **Epreuve orale** (jeu de rôle téléphonique) : maximum 20 minutes par élève.

7. **Professeur-accompagnateur**

Discipline : non spécifié

Section : Agent d'accueil et tourisme

Classement : TQ

Niveau : 5^{ème} année

Intitulé : Accueillir et renseigner par téléphone un visiteur dans un Office du tourisme.

Epreuve intermédiaire

BULLETIN – EAC i 1

Critère	Indicateur	Appréciation
Respecter son environnement	- L'élève prend soin du matériel et des locaux mis à disposition	NA / A
Interpréter Pertinence	- Le travail répond à la consigne - Les informations fournies répondent à la demande du client - L'objet de l'appel téléphonique est précis et complet (sur la fiche d'appel) - Le contenu du message téléphonique est en lien avec la situation	NA / A
Mener une recherche (si indices manquants) : observer / mesurer	- L'élève a collecté les informations (et, si nécessaire, les documents et guides touristiques) nécessaires - L'élève exploite le dossier documentaire	NA / A
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	- Les réponses fournies au client lors de la conversation téléphonique sont exactes - L'élève respecte les étapes d'un appel téléphonique - L'élève met en œuvre les techniques de communication - La lettre de demande de renseignements respecte les règles de dactylographie - L'élève complète si nécessaire la fiche d'appel pour suite à donner - Le travail est abouti - La fiche téléphonique est complète	NA / A
Communiquer Lisibilité et soin	- La terminologie spécifique est utilisée - Les codes verbaux et non verbaux sont utilisés à bon escient et facilitent la compréhension - Les fiches d'appel et de renseignement sont soignées - L'élève s'exprime clairement et avec une bonne élocution	NA / A
S'organiser	- L'élève est en possession de la documentation au moment de l'épreuve - Le travail est réalisé dans les temps impartis	NA / A

Commentaires et plan éventuel de remédiation

En date du, l'élève (nom, prénom)
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences ;
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences ;
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

Niveau : 5^{ème}

Classement : TQ

Section : Agent d'accueil et tourisme

Intitulé : Accueillir et renseigner en face à face un visiteur dans un Office du tourisme.

Epreuve qualifiante

CAHIER DES CHARGES – EAC 1

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

Fonction 1 : accueillir le client (au comptoir, au tél.), communiquer en milieu professionnel: 1,1,1, / 1,1,2, / 1,1,3, / 1,2,1, / 1,2,4, / 1,2,5, / 1,3,1, / 1,3,2, / 1,4,1,

Fonction 2 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client : 2,1,1, / 2,1,2, / 2,2,1, / 2,2,2, / 2,3,1, / 2,3,2, / 2,3,3, / 2,4,2, / 2,5,1, / 2,6,1, / 2,6,2, / 2,6,5,

Fonction 5 : s'intégrer dans la culture du métier : 5,1,1, / 5,1,2, / 5,1,3,

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

« Vous travaillez à l'Office du tourisme de Mouscron. Vous recevez un premier appel téléphonique de Madame Duterme (064/22.56.32 – 12 rue du Croquet à 7134 Binche). Elle souhaite passer une journée à Mouscron le vendredi 3 mai 2013 avec son mari et ses deux enfants (une fille de 2 ans et un garçon de 11 ans). Ils sont libres de 10h à 18h et souhaitent que vous leur trouviez un hébergement (nuit de vendredi à samedi) et que vous organisiez leur journée en choisissant une activité culturelle et une plus ludique. Madame Duterme passera chercher les renseignements et documents au moment de l'ouverture le 3 mai. Un deuxième appel vous parvient ensuite en langue étrangère pour des renseignements sur la ville. »

3. Invariants :

- accueillir et renseigner des personnes au niveau du tourisme local et régional ;
- travail en Office du tourisme ;
- France ou Belgique ;
- utilisation de la langue française ;
- utilisation de la langue moderne II (communication téléphonique) ;
- situation impliquant un hébergement ;
- situation impliquant une communication téléphonique et du face à face ;
- rédaction d'un courrier de confirmation.

4. Paramètres (variables) :

- le lieu, la ville, la région où se situe l'Office du tourisme ;
- la période de la visite ;
- le type de clientèle ;
- la nature de la demande (préciser en fonction des ressources étudiées, par exemple : musées d'histoire locale, monuments historiques, architecture religieuse, itinéraires balisés, célébrités locales, sites naturels, architecture remarquable, musées d'art) ;
- la nature des curiosités touristiques ;
- le nombre d'activités proposées (minimum deux, maximum quatre) ;
- le type d'hébergement.

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

documents et guides touristiques.

6. Consignes :

➤ **tâche à effectuer et production attendue (théorique et pratique)**

Vous accueillez le client, répondez à sa demande dans sa langue et complétez les fiches professionnelles utiles en français.

Préalablement, vous vous serez documenté sur le contexte touristique ou aurez analysé le dossier fourni par le jury.

En particulier, vous devez

- Epreuve écrite :
 - rédiger et dactylographier une lettre en français de confirmation de la demande de renseignements du client ;
- Epreuve orale :
 - jeu de rôle 1 : face à face en français : répondre aux questions posées par le client, accueillir la personne dans l'OT et lui donner les renseignements demandés ;
 - jeu de rôle 2 : information téléphonique en langue étrangère : répondre dans sa langue aux questions posées par le client.

➤ **conditions matérielles**

Pour la réalisation de cette épreuve, l'élève dispose :

- d'un téléphone,
- d'un ordinateur et d'une imprimante,
- d'un modèle de fiche d'appel téléphonique,
- d'un modèle de fiche-message,
- d'un modèle de fiche-visiteur,
- du dossier documentaire qu'il se sera constitué préalablement ou qui lui sera fourni.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

L'élève :

- travaille seul et en autonomie.
- propose les activités touristiques ad hoc.

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

En cas d'élaboration par l'élève du dossier documentaire, la ville octroyée est annoncée avant l'épreuve.

- Epreuve écrite : l'élève dispose de 90 minutes dont maximum 20 minutes pour la rédaction de la lettre.
- Epreuve orale :
 - jeu de rôle 1 : maximum 20 minutes par élève ;
 - jeu de rôle 2 : maximum 10 minutes par élèves.

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : non spécifié

Section : Agent d'accueil et tourisme

Classement : TQ

Niveau : 5^{ème} année

Intitulé : Accueillir et renseigner en face à face un visiteur dans un Office du tourisme.

Epreuve qualifiante

BULLETIN – EAC 1

Critère	Indicateur	Appréciation
Respecter son environnement	- L'élève prend soin du matériel et des locaux mis à disposition.	NA / A
Interpréter Pertinence	- Le travail répond à la consigne - Les informations fournies répondent à la demande du client - Le message en langue étrangère est correctement interprété - Les fiches professionnelles reflètent la situation	NA / A
Mener une recherche (si indices manquants) : observer / mesurer	- L'élève recueille l'information manquante	NA / A
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	- Les réponses fournies au client sont exactes - Les fiches professionnelles sont complétées à bon escient - Les fiches professionnelles sont conformes - L'élève met en œuvre les techniques de communication - Le courrier de confirmation respecte les règles de dactylographie. - Le travail est abouti - Les fiches professionnelles sont complètes	NA / A
Communiquer Lisibilité et soin	- La terminologie spécifique est utilisée - Les codes verbaux et non verbaux sont utilisés à bon escient et facilitent la compréhension - Les productions écrites sont soignées - L'élève s'exprime clairement et avec une bonne élocution - Le message oral en langue étrangère est compréhensible	NA / A
S'organiser	- L'élève est en possession de la documentation au moment de l'épreuve - Le travail est réalisé dans les temps impartis	NA / A

Commentaires et plan éventuel de remédiation

En date du, l'élève (nom, prénom)
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences ;
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences ;
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

Niveau : 5^{ème}

Classement : TQ

Section : Agent d'accueil et tourisme

Intitulé : Participer à la préparation et à l'organisation d'une visite touristique guidée d'un jour pour un groupe.

Epreuve intermédiaire

CAHIER DES CHARGES – EAC i 2

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

Fonction 1 : accueillir le client (au comptoir, au tél.), communiquer en milieu prof. : 1,1,1, / 1,1,2, / 1,2,5, / 1,3,1, / 1,4,1, / 1,4,5, / 1,5,1,
Fonction 2 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client : 2,1,2, / 2,2,1, / 2,2,2, / 2,3,3, / 2,4,3, / 2,6,2,
Fonction 5 : s'intégrer dans la culture du métier : 5,1,1, / 5,1,2, / 5,1,3, / 5,4,1, / 5,4,2, / 5,4,3,

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle :

« Vous travaillez dans l'agence Top Voyages située 18 rue du Parc à 7100 La Louvière (topvoyages@hotmail.com – 064/52.63.33). Le guide touristique de l'agence vous demande de l'assister dans la préparation, l'organisation et le commentaire écrit de la visite d'un jour « Découverte de Paris » au mois de juin. Dix-neuf élèves de 12 ans et un accompagnateur, tous francophones, participent à cette journée qui se déroulera de 9h à 16h. Le départ et le retour se font au centre-ville et un repas est prévu à midi .

Vous devez concevoir un folder-dépliant de 6 faces en français et présenter oralement le programme de la journée.

De plus, vous devrez expliquer par téléphone à l'accompagnateur du groupe en langue étrangère le programme élaboré pour la journée. »

Prévoir l'élément perturbateur qui sera mis en scène (exemple : en cours d'épreuve, l'élève apprend que le groupe possèdera son pique-nique)

3. Invariants :

- ville francophone ;
- programme d'un circuit d'une journée « découverte » en français ;
- organisation d'un repas ;
- constitution d'un dossier documentaire ;
- réalisation d'un folder-dépliant ;
- présentation du projet;
- langue moderne 2 – rédaction d'une fiche-message et conversation téléphonique - présence d'un élément perturbateur impliquant une capacité d'adaptation de l'élève ;

4. Paramètres (variables) :

- le moyen de locomotion envisagé ;
- le lieu de la visite;
- l'âge et les spécificités du groupe concerné ;
- le nombre de personnes dans le groupe (minimum 15 – maximum 20) ;
- le type de visite (culturelle, touristique, etc.) ;
- le type de folder (nombre de faces, etc.).

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

documents et guides touristiques.

6. Consignes :

➤ **tâche à effectuer et production attendue (théorique et pratique)**

Vous participez à la préparation de la visite pour le groupe indiqué et présentez, dans la langue de l'interlocuteur, votre projet et le folder réalisé.

Préalablement, vous vous serez documenté sur le contexte touristique.

En particulier, vous devez :

• **Epreuve écrite:**

- préparer un dossier informatif et documentaire permettant de réaliser un folder-dépliant ;
- préparer et orienter la journée;
- réaliser un folder dépliant.

• **Epreuve orale:**

- **jeu de rôles 1** : expliquer et discuter le folder-dépliant en langue étrangère (LM2) lors d'une conversation téléphonique avec le client; la fiche-message aura été rédigée dans la LM2.
- **jeu de rôles 2** : argumenter oralement sur le programme de la journée en français avec le guide touristique.

➤ **conditions matérielles**

Pour la réalisation de cette épreuve, l'élève dispose :

- d'un téléphone,
- d'un ordinateur et d'une imprimante couleurs,
- éventuellement d'une connexion Internet,
- des logiciels de bureautique (Publisher, Word, etc.),
- d'une fiche-message vierge,
- du dossier documentaire qu'il se sera constitué préalablement.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

L'élève :

- travaille seul et en autonomie ;
- réajuste si nécessaire ;
- respecte les règles de présentation et de rédaction apprises ;

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

L'élève est informé du lieu touristique qui lui est assigné quatre semaines avant l'épreuve.

- **Epreuve écrite** : l'élève dispose de maximum 4 périodes de 50 minutes pour la réalisation du folder-dépliant.
- **Epreuve orale** : 15 minutes par jeu de rôle.

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : langue moderne 2

Section : Agent d'accueil et tourisme

Classement : TQ

Niveau : 5^{ème} année

Intitulé : Participer à la préparation et à l'organisation d'une visite touristique guidée d'un jour pour un groupe.

Epreuve intermédiaire

BULLETIN – EAC i 2

Critère	Indicateur	Appréciation
Respecter son environnement	- L'élève prend soin du matériel et des locaux mis à disposition.	NA / A
Interpréter Pertinence	- Le travail répond à la consigne - Les informations fournies et le projet (folder) répondent à la demande du client - Le choix des visites est en rapport avec le type de groupe - Le message en langue étrangère est correctement interprété - Les fiches professionnelles reflètent la situation	NA / A
Mener une recherche (si indices manquants) : observer / mesurer	- L'élève a collecté les documents et guides touristiques nécessaires - La documentation est exploitée - L'interview du client est fructueuse	NA / A
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	- Les informations historiques, artistiques et culturelles sont exactes - Le programme est géographiquement réalisable - Le programme est temporellement réalisable - La présentation orale est en concordance avec l'écrit - L'élève sait argumenter et justifier ses choix - L'élève met en œuvre les techniques de communication - La question posée en langue étrangère est formulée correctement - Les règles d'émission d'un appel téléphonique sont correctement utilisées en langue étrangère - La fiche-message est correctement complétée en langue étrangère - Le folder-dépliant répond aux règles de dactylographie - Le travail est abouti	NA / A
Communiquer Lisibilité et soin	- La terminologie spécifique est utilisée - Les codes verbaux et non verbaux sont utilisés à bon escient et facilitent la compréhension. - Les productions écrites sont soignées. - Le message en langue étrangère est compréhensible	NA / A
S'organiser	- L'élève est en possession de la documentation au moment de l'épreuve. - Le travail est réalisé dans les temps impartis.	NA / A

Commentaires et plan éventuel de remédiation

En date du, l'élève (nom, prénom)
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences ;
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences ;
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

Niveau : 6^{ème}

Classement : TQ

Section : Agent d'accueil et tourisme

Intitulé : Participer à la préparation et à l'organisation d'un circuit touristique guidé avec hébergement pour un groupe.

Epreuve qualifiante

CAHIER DES CHARGES – EAC 2

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

Fonction 1 : accueillir le client (au comptoir, au tél.), communiquer en milieu prof. : 1,2,5, / 1,3,1, / 1,4,2, / 1,4,5, / 1,5,1,
Fonction 2 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client : 2,1,2, / 2,2,1, / 2,2,2, / 2,3,3, / 2,4,3, / 2,4,4, / 2,6,2,
Fonction 5 : s'intégrer dans la culture du métier : 5,1,1, / 5,1,2, / 5,1,3, / 5,4,1, / 5,4,2, / 5,4,3,

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

« Vous travaillez chez Sun Voyages, agence située au 25 rue Jean Wauters à Paris (sunvoyages@yahoo.fr – 0033 56 15 04 02). On vous demande d'élaborer un folder publicitaire de 6 faces en français relatif à la préparation, l'organisation et au commentaire écrit d'une visite de deux jours d'un groupe de 11 personnes (10 adolescents de 18 ans et un accompagnateur) à Paris (visite, restauration et hébergement compris). Vous ne devez pas vous occuper du petit déjeuner ni du repas du soir. Les activités doivent commencer au minimum vers 9h et se terminer au maximum vers 17h. Elles se dérouleront le jeudi 6 décembre et le vendredi 7 décembre 2013. Vous devrez également rédiger une fiche-message ou un memo en LM2 en vue d'une présentation du folder au client. »

3. Invariants :

- aide auprès d'une agence réceptrice (autocariste, agence de voyages) dans l'organisation d'un circuit touristique guidé en français ;
- constitution d'un dossier documentaire
- utilisation de la langue moderne 2 à l'écrit (memo, formulaire) ;
- visites destinées à un groupe de personnes;
- réalisation d'un folder relatif à la ville et aux visites proposées ;
- programme avec hébergement et transport ;
- lecture d'un plan pour situer les sites ;
- argumentation en français.

4. Paramètres (variables) :

- la durée du circuit (minimum deux jours – maximum quatre jours) ;
- le moyen de locomotion envisagé ;
- le lieu de la visite ;
- l'âge et les spécificités du groupe concerné ;
- le nombre de personnes dans le groupe (minimum 10) ;
- le type de visite (culturelle, touristique, etc.) ;
- le type de folder (nombre de faces, etc.)
- le nombre de repas.

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

documents et guides touristiques.

6. Consignes :

➤ **tâche à effectuer et production attendue (théorique et pratique)**

Vous participez à la préparation du programme de visites et de l'hébergement pour le groupe indiqué et défendez en français votre projet et le folder réalisé.

Préalablement, vous vous serez documenté sur le contexte touristique.

En particulier, vous devez :

• **Epreuve écrite :**

- préparer un dossier informatif et documentaire permettant de réaliser un folder-dépliant comprenant un plan de ville ;
- préparer et orienter le programme, y compris le logement;
- réaliser un folder dépliant ;
- situer les visites sur le plan de ville ;
- rédiger une fiche-message (ou un memo) précise en langue étrangère (LM2) en vue de présenter oralement le folder au client.

• **Epreuve orale :**

- présenter et défendre le programme oralement et en français.

➤ **conditions matérielles**

Pour la réalisation de cette épreuve, l'élève dispose :

- d'un ordinateur et d'une imprimante couleurs,
- éventuellement, d'une connexion Internet,
- des logiciels de bureautique (Publisher, Word, etc.),
- d'une fiche-message vierge,
- du dossier documentaire qu'il se sera constitué préalablement.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

L'élève :

- travaille seul et en autonomie ;
- respecte les règles de présentation et de rédaction.

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

L'élève est informé du lieu touristique qui lui est assigné deux semaines avant l'épreuve.

- **Epreuve écrite :** l'élève dispose de maximum 3 x 50 minutes pour la réalisation du folder-dépliant et de maximum 50 minutes pour rédiger les explications en LM2.
- **Epreuve orale :** maximum 15 minutes par élève pour présenter et défendre le programme.

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : dactylographie et bureautique ou travaux dirigés

Section : Agent d'accueil et tourisme

Classement : TQ

Niveau : 6^{ème} année

Intitulé : Participer à la préparation et à l'organisation d'un circuit touristique guidé avec hébergement pour un groupe.

Epreuve qualifiante

BULLETIN – EAC 2

Critère	Indicateur	Appréciation
Respecter son environnement	- L'élève prend soin du matériel et des locaux mis à disposition	NA / A
Interpréter Pertinence	- Le travail répond à la consigne - Le choix des visites et de l'hébergement est en rapport avec le type de groupe et la demande du client	NA / A
Mener une recherche (si indices manquants) : observer / mesurer	- L'élève a collecté les documents et guides touristiques nécessaires - La documentation est exploitée	NA / A
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	- Les informations historiques, artistiques et culturelles sont exactes - Le folder correspond au programme - Le programme est géographiquement réalisable - Le programme est temporellement réalisable - Les lieux de visite sont correctement situés sur la carte - La présentation orale est en concordance avec l'écrit - La fiche-message ou le memo en LM2 correspond au folder - L'élève sait argumenter et justifier ses choix - Le folder-dépliant répond aux règles de dactylographie - Le travail est complet	NA / A
Communiquer Lisibilité et soin	- La terminologie spécifique est utilisée ; en particulier, la fiche-message ou le memo en langue étrangère utilise la terminologie adéquate - Les codes verbaux et non verbaux sont utilisés à bon escient et facilitent la compréhension - Les productions écrites sont soignées	NA / A
S'organiser	- L'élève est en possession de la documentation au moment de l'épreuve - Le travail est réalisé dans les temps impartis	NA / A

Commentaires et plan éventuel de remédiation

En date du, l'élève (nom, prénom)
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences ;
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences ;
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

Niveau : 6^{ème}

Classement : TQ

Section : Agent d'accueil et tourisme

Intitulé : Vendre un voyage à forfait sans extension.

Epreuve intermédiaire

CAHIER DES CHARGES – EAC i 3

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

Fonction 1 : accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel : 1.2.1. / 1.2.4. / 1.2.5.

Fonction 2 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client : 2.1.1. / 2.1.2. / 2.2.1. / 2.2.2. / 2.2.3. / 2.3.1. / 2.3.2. / 2.3.3. / 2.5.1. / 2.6.1. / 2.6.2. / 2.6.3. / 2.6.4. / 2.6.5.

Fonction 3 : réaliser la vente : 3.1.3. / 3.1.7. / 3.3.3.

Fonction 4 : gérer la vente et le suivi : 4.1.1. / 4.4.1. / 4.5.1.

Fonction 5 : s'intégrer dans la culture du métier : 5.1.1. / 5.1.2. / 5.1.3.

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

« Vous travaillez comme agent de comptoir dans l'agence « New Gate Travel » située au 11, avenue de la liberté à 5000 Namur. Vous avez reçu un coup de téléphone de Monsieur Patrick carton dont les coordonnées sont les suivantes :

- Téléphone : 081/789456
- Mail : carton_patrick@hotmail.com
- adresse : 123, rue des déportés à 5000 Namur

Monsieur Carton et sa femme, Sophie Duval, aimeraient partir 4 jours en voyage de noces à Venise à partir du 6 septembre 2013 en formule petit déjeuner. Ils sont non fumeurs et ont tous les deux 45 ans. Ce voyage se ferait en avion de l'aéroport de Bruxelles jusqu'à l'aéroport de Venise. Ils n'ont aucune limite au niveau de leur budget. Vous confirmerez leur demande par mail. Ils attendent que vous leur proposiez une offre répondant au mieux à leurs souhaits et qui leur sera envoyée également par mail. Vous les contactez par téléphone pour un complément d'informations. Tous les documents constitueront le dossier de M et Mme Carton ».

3. Invariants :

- voyage à forfait ;
- voyage sans extension ;
- utilisation du mail et d'un logiciel de réservation professionnel ;
- choix du T.O. en fonction du logiciel enseigné ;
- choix de période évitant les situations de réservation en overbooking ;
- information manquante

4. Paramètres (variables) :

- type de brochure utilisée ;
- nombre de brochures utilisées ;
- type de logiciel de réservation utilisé (Amadeus, Galileo, BTN, ...) ;
- type de base de données propre au T.O. (Sun Jet, Jet Air, Thomas Cook, ...) ;
- type de clientèle ;
- durée du séjour ;
- période du séjour ;
- formule du séjour ;
- mode de réservation ;
- moyen de transport ;
- nature de l'information manquante nécessitant une investigation supplémentaire.

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

- au préalable, l'élève recueillera les brochures de différents T.O. ;
- l'élève effectuera ou simulera les démarches pour compléter les informations nécessaires à la tâche et pour vérifier la disponibilité de l'hôtel ;
- par ailleurs, l'élève devra trouver l'hôtel adapté à la demande du client.

6. Consignes :

➤ tâche à effectuer et production attendue (pratique avec interview éventuel)

Dans le respect des règles professionnelles, vous constituez, sur base des brochures, le dossier répondant à la demande du client et prenez les contacts nécessaires.

En particulier,

- vous sélectionnez la ou les brochures adéquates ;
- à l'aide du logiciel, vous calculez le coût total du séjour ;
- vous transmettez l'offre reprenant le détail du prix, les conditions de séjour (usages financiers, documents administratifs, exigences médicales, réglementations particulières) et le bon de commande en pièces jointes d'un mail rédigé à bon escient ;
- vous préparez le dossier à la signature (éditez le bon de commande).

Vous devez pouvoir justifier vos choix.

➤ conditions matérielles :

Lors de la réalisation de la tâche, l'élève dispose de l'équipement de base d'un poste professionnel, et en particulier :

- de brochures touristiques ;
- de formulaires divers (bon de commande, reçu de l'acompte, ...) ;
- d'un ordinateur avec imprimante et connexion à internet ;
- d'un logiciel de réservation adéquat ;
- d'un téléphone (si jeu de rôle téléphonique) ;
- d'un modèle de fiche-message.

➤ **contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis**

- L'élève travaille seul et en autonomie .
- Le dossier est complet.

➤ **temps accordé pour la réalisation du travail**

- Tâche : 3 X 50 minutes (dont 15 minutes maximum pour la recherche de l'information manquante).
- Défense orale éventuelle : maximum 15 minutes.

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : travaux dirigés

Section : Agent d'accueil et tourisme

Classement : TQ

Niveau : 6^{ème} année

Intitulé : Vendre un voyage avec forfait sans extension.

Epreuve intermédiaire

BULLETIN – EAC i 3

Critère	Indicateur	Appréciation
Respecter son environnement	- L'élève prend soin du matériel et des locaux mis à disposition	NA / A
Interpréter Pertinence	- Le travail répond à la consigne - L'offre de voyage répond à la demande du client	NA / A
Mener une recherche (si indices manquants) : observer / mesurer	- L'élève recueille l'information manquante (si nécessaire par contact téléphonique) - Les brochures touristiques réunies sont suffisantes	NA / A
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	- Les arguments sont judicieux - Les informations fournies au client sont exactes - Le contenu du message du courriel est adéquat - Le calcul du forfait est exact. - Le bon de commande est complété dans les règles - L'offre et/ou autres documents envoyés par mail en pièces jointes parviennent au destinataire - Le message du courriel respecte les règles dactylographiques - L'attitude est professionnelle - Les compétences exercées en stage et liées à l'EAC sont maîtrisées - Le travail est abouti	NA / A
Communiquer Lisibilité et soin	- La terminologie spécifique est utilisée - Les codes verbaux et non verbaux sont utilisés à bon escient et facilitent la compréhension	NA / A
S'organiser	- Le travail est mené logiquement - Les documents sont classés - Le travail est réalisé dans les temps impartis	NA / A

Commentaires et plan éventuel de remédiation

En date du, l'élève (nom, prénom)
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences ;
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences ;
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction

Niveau : 6^{ème}

Classement : TQ

Section : Agent d'accueil et tourisme

Intitulé : Vendre un voyage à forfait avec extension.

Epreuve qualifiante

CAHIER DES CHARGES – EAC 3

1. Relevé, dans le PF, des CM mobilisées dans le cadre de l'EAC

Fonction 1 : accueillir le client (au comptoir, au téléphone), communiquer en milieu professionnel : 1.2.1. / 1.4.1. / 1.4.4. / 1.4.5. / 1.5.1.

Fonction 2 : repérer, collecter des informations pour informer et conseiller le client : 2.1.1. / 2.1.2. / 2.2.1. / 2.2.2. / 2.2.3. / 2.3.1. / 2.3.2. / 2.3.3. / 2.4.4. / 2.5.1. / 2.6.1. / 2.6.2. / 2.6.3. / 2.6.4. / 2.6.5.

Fonction 3 : réaliser la vente : 3.1.1. / 3.1.3. / 3.1.7. / 3.1.8. / 3.3.3.

Fonction 4 : gérer la vente et le suivi : 4.1.1. / 4.4.1. / 4.5.1.

Fonction 5 : s'intégrer dans la culture du métier : 5.1.1. / 5.1.2. / 5.1.3.

2. Scénario illustratif de la mise en situation professionnelle

« Vous êtes agent de voyage dans l'agence « Central Tour » située au 62, rue de l'indépendance à 7130 Binche. Vous recevez la visite de Madame Durobor (née le 23/09/1971) et Monsieur Durobor (né le 5/04/1970), domiciliés au 50, rue de la station à Soignies. Ils désirent réserver un voyage à forfait respectant les consignes suivantes :

- durée : 15 jours ;
- destination : Italie ;
- période : à partir du 1^{er} novembre ;
- nombre de personnes : 2 adultes et une fille (Eléonore née le 5/05/2008) ;
- formule : pension complète avec une limite budgétaire à respecter : 2500€ ;
- moyen de transport : la voiture ;
- extensions : une assurance annulation totale car leur enfant est malade, ainsi qu'une excursion sur place.

Ils ne veulent pas parcourir plus de 1400 km en voiture car leur fille ne supporterait pas un plus long voyage.

De plus, vous devez accueillir un client germanophone. Celui-ci souhaiterait partir en vacances. Il vous montre une brochure dans sa langue pour illustrer le genre de projet qui l'intéresse. Vous devrez cibler ses attentes et lui proposer une offre de séjour appropriée ».

3. Invariants :

- situation en agence de voyage ;
- voyage à forfait avec extension ;
- contrainte émise par les clients ;
- utilisation d'une langue étrangère (communication orale et compréhension d'une information écrite) ;
- comparaison de deux offres adéquates.

4. Paramètres (variables) :

- type et nombre de brochures utilisées ;
- type de base de données utilisée (Amadeus, Galileo, BTN, ...) ;
- type de clientèle ;
- durée et période du séjour ;
- formule du séjour ;
- lieu du séjour ;
- moyen de transport ;
- type d'extension (assurances, excursions,...) ;
- type de contrainte (médicale, alimentaire,...).

5. Indices non fournis au départ (et impliquant donc une activité de recherche de l'élève) :

- offres touristiques (catalogues à sélectionner et consulter) ;
- comparaison des prix en fonction des dates ;
- comparaison des hôtels en fonction de leur situation géographique.

6. Consignes :

➤ tâche à effectuer et production attendue (théorique et/ou pratique)

Dans le respect des règles professionnelles, choisissez, adaptez et préparez les documents de vente à la satisfaction du client.

En particulier, vous devez :

- accueillir et informer le client dans sa langue ;
- comparer deux offres valables oralement et en français.

➤ conditions matérielles :

Lors de la réalisation de la tâche, l'élève dispose :

- de brochures touristiques et d'assurance,
- de formulaires divers (bon de commande, contrat d'assurance, reçu d'acompte, ...),
- d'un ordinateur avec imprimante,
- d'une connexion à Internet avec logiciel adéquat de réservation,
- d'une calculatrice.

➤ contraintes particulières imposées pour la réalisation de la tâche et pour le seuil minimum de qualité requis :

l'élève travaille seul et en autonomie.

➤ temps accordé pour la réalisation du travail

- Accueil du client : 20 minutes
- Recherches et élaboration du dossier : 2 X le temps professionnel
- Epreuve orale : 15 minutes

7. Professeur-accompagnateur

Discipline : travaux dirigés

Section : Agent d'accueil et tourisme

Classement : TQ

Niveau : 6^{ème} année

Intitulé : Vendre un voyage avec forfait avec extension.

Epreuve qualifiante

BULLETIN – EAC 3

Critère	Indicateur	Appréciation
Respecter son environnement	- L'élève prend soin du matériel et des locaux mis à disposition.	NA / A
Interpréter Pertinence	- Le travail répond à la consigne - L'offre de voyage répond à la demande du client - Le message en langue étrangère est interprété fidèlement	NA / A
Mener une recherche (si indices manquants) : observer / mesurer	- L'élève recueille les informations manquantes - Les catalogues touristiques réunis sont suffisants	NA / A
Construire une réponse Cohérence interne Ressources Complétude	- Les arguments sont judicieux - Le calcul du forfait est exact - Les documents de vente et de paiement (bon de commande,...) sont remplis selon les règles - Les compétences exercées en stage et liées à l'EAC sont maîtrisées - L'attitude est professionnelle - Le travail est abouti	NA / A
Communiquer Lisibilité et soin	- La terminologie spécifique est utilisée - Les codes verbaux et non verbaux sont utilisés à bon escient et facilitent la compréhension - Les messages oraux en langue étrangère sont compréhensibles - Le dossier est soigné	NA / A
S'organiser	- Le travail est mené logiquement - Les documents sont classés - Le travail est réalisé dans les temps impartis	NA / A

Commentaires et plan éventuel de remédiation

En date du, l'élève (nom, prénom)
a présenté et (*biffer les mentions inutiles*) :

- a réussi l'épreuve, il maîtrise les compétences ;
- a échoué à l'épreuve, il ne maîtrise pas les compétences ;
- après remédiation, a réussi une épreuve et remédié à ses lacunes. Il maîtrise les compétences.

Pour le jury

La direction