

Epreuve intégrée de la section

Agent en accueil et tourisme 2014

A travers l'élaboration du travail de fin d'études (TFE) dans le respect des consignes données, au travers d'un projet limité tel que offre et vente de produits touristiques, réalisation d'un folder, promotion d'une activité touristique, sollicitant à la fois la mobilisation des compétences mises en œuvre dans la pratique de l'accueil et dans les activités du secteur touristique l'étudiant devra prouver qu'il est capable:

- De rédiger un rapport écrit de 20 à 40 pages présentant la **synthèse théorique** d'un sujet, une **application pratique** de ce dernier et une **interprétation critique** du travail effectué, le tout en respectant les consignes données (voir plus loin) ;

Exemple : création d'un voyage

- a) synthèse théorique : quel type de voyage, où, quand, le public et la justification des choix
- b) application pratique : le voyage en lui-même
- c) les critiques : les choses à améliorer ou les particularités positives

Exemple : création d'un guide ou d'un folder

- a) synthèse théorique : pourquoi un folder ? quelle cible ? quels objectifs ?
- b) application pratique : le folder
- c) les critiques : les choses à améliorer ou les particularités positives

- De présenter et **défendre oralement**, devant un jury, son travail de fin d'études ;
- D'une manière générale, **d'appliquer** l'ensemble des **connaissances** et **compétences** pratiques qu'il aura acquises pendant sa **formation**.

CAPACITES TERMINALES :

Au départ d'une situation-problème relevant des métiers de l'accueil et du tourisme, en utilisant le vocabulaire technique approprié, conformément aux consignes et aux critères préalablement définis, au travers d'un écrit et d'un oral :

CT1 : de proposer une solution intégrant des connaissances, des techniques et des démarches méthodologiques appropriées.

CT2 : de justifier les options retenues

Dm :

- ✓ le degré de pertinence des choix proposés
- ✓ le niveau de rigueur de justification
- ✓ le niveau de précision et de pertinences des références utilisées
- ✓ le niveau de qualité rédactionnelle du travail
- ✓ le niveau de qualité de la présentation orale

1. LA MISE EN PAGE DE L'ECRIT

1.1 PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Le document écrit devra être élaboré selon la structure suivante:

1. **Page de garde de l'école** (disponible dans l'espace étudiants de la section AAT sur le site www.mafuturecole.be) ;
2. **Remerciements**: vous devez remercier toutes les personnes (personnes extérieures, professeurs,...) qui vous ont guidé, aidé, conseillé dans l'élaboration du travail ;
3. **Table des matières** (chapitres avec points et sous points principaux) ;
4. **Introduction** ;
5. **Corps du travail** : présentation en plusieurs chapitres ;
6. **Conclusions** : vous devez reprendre les **principaux objectifs** fixés dans le travail (dans l'intro), **commenter leur réalisation** (effective ou non) et les **moyens** mis œuvre pour y parvenir. Les conclusions devront également contenir certaines **réflexions critiques** (avis personnels du sujet traité, des résultats obtenus, des perspectives d'avenir, propositions d'amélioration,...) ;
7. **Table des annexes**: elle reprendra le titre et la numérotation de chaque annexe, ses sources et éventuellement une phrase d'explication pour indiquer au lecteur les éléments sur lesquels pencher son attention ;
8. **Annexes** : elles seront explicites et référencées (table des annexes) ;
9. **Fiche de remarques des professeurs (photocopiée et dans chaque TFE)** ;
10. **Bibliographie** : respect des critères de présentation (voir plus loin).

Remarque pratique : Pour augmenter la qualité de présentation du TFE, chaque chapitre pourra également faire l'objet d'une petite introduction (fil conducteur du chapitre) et d'une brève conclusion (objectifs atteints).

1.2 CHOIX DU SUJET

Votre sujet doit être validé par l'équipe éducative (voir calendrier).

- Votre travail sera constitué de deux parties :
 - Une première partie théorique qui présente le choix d'un projet touristique (lieux, public cible, choix des activités proposées, justifications du type de voyage et des moyens de transports utilisés, présentation géographique, historique, sociale et culturelle).
 - Une deuxième partie qui présente votre projet concrètement (la feuille de route).
- **Il est nécessaire de se référer à des points de théorie et d'établir des liens avec la matière vue dans les différents cours.**

1.3 LE PARRAINAGE

Le parrain est un professeur de la section qui conseillera l'étudiant(e) afin d'éviter d'éventuels égarements par rapport au sujet initial agréé par l'ensemble des professeurs.

Pour mener à bien son travail, il convient que l'étudiant(e) reste en contact régulier avec son parrain et respecte le planning en annexe

Il est également conseillé à l'élève d'avoir un parrain extérieur à savoir quelqu'un qui le seconde et le soutienne dans le domaine concerné par le TFE. Ce parrain est désigné librement par l'élève et n'est en aucun cas obligatoire.

1.4 L'INTRODUCTION GENERALE

L'introduction générale devra être rédigée en texte suivi mais devra contenir les éléments suivants:

- **Le sujet:** énonciation du sujet choisi, intérêts d'un tel choix dans le contexte actuel (« Qu'est-ce qui rend ce sujet intéressant à traiter? »);
- **Les objectifs généraux du TFE:** « Quels sont les objectifs poursuivis par votre travail ? » ;
- **Les moyens mis en œuvre pour atteindre ces objectifs:** « Comment allez-vous réaliser vos objectifs, quels seront les méthodes, les moyens que vous allez utiliser et pourquoi ? ».

1.5 LE CORPS DU TRAVAIL

Chaque partie devra faire l'objet de chapitres particuliers.

Exemples :

- introduction, présentation de l'endroit de stage, présentation de la problématique (raisons de ce choix, définition, observation), analyse, conclusion ;
 - introduction, présentation du projet (raisons), création, évaluation, conclusion.

Vous pouvez également concevoir des introductions et des conclusions supplémentaires pour chaque chapitre.

1.6 LES SOURCES DU TRAVAIL

L'entièreté du TFE doit être **référéncée!** En effet, la conception de votre travail se fera à l'appui d'une recherche documentaire (avis de différents auteurs). Chaque page que vous rédigerez sera donc inspirée de différents ouvrages, articles,...L'indication des sources devra par conséquent figurer dans le corps même du TFE, en "**notes bas de page**".

1.7 LA BIBLIOGRAPHIE

Vous avez donc une triple obligation : signaler, attribuer et intégrer

Celle-ci devra être structurée : différenciant ainsi les ouvrages, les travaux, les articles, les documents Internet, audiovisuels, les entretiens individuels,...

1.7.1 LES OUVRAGES

Pour les livres, les éléments essentiels à fournir sont, dans l'ordre :

- le nom et le prénom de l'auteur ;
- le titre, éventuellement le n° du tome ;
- le lieu d'édition ;
- l'éditeur ;
- la date de publication ;
- éventuellement le n° de l'ouvrage dans la collection ;
- le nombre de pages de l'ouvrage.

Exemples :

BROQUET, COBBAUT, GILLET, van den BERG, *Gestion de portefeuille*, 3e édition, Paris, De Boeck Université, 1997, 478 p.

MINGUET A., *Les techniques de gestion du risque d'intérêt*, Paris, P.U.F., 1993, 316 p.

1.7.2 LES ARTICLES

- Le nom et le prénom de l'auteur ;
- Le titre de l'article ;
- Le titre de la revue ;
- Le n° du tome de la revue ;
- L'année de publication ;
- Le nombre de pages (du passage utilisé ou les numéros de pages du début et de la fin de l'article).

Le titre de l'article est mis entre guillemets. Le titre de la revue qui accueille l'article est en italique (ou souligné) ; il peut être précédé de *dans* ou de *in* . Tous les éléments sont séparés par des virgules.

Exemple :

BOGATYREV, P., "les signes du théâtre", dans *Poétique*, II, 1971, pp. 517-530.

Si l'article figure dans un ouvrage, donnez après le titre de l'article, la référence bibliographique de l'ouvrage :

Exemple:

THOMAS, P., "Les grands ensembles", dans VIAL, J., *L'homme et l'espace urbain*, Paris, CNRS, 1985, pp. 137-159.

1.7.3 LES SITES INTERNET

Pour se référer à un document publié sur un site Web, on indique les données suivantes dans cet ordre:

- Le nom de l'auteur du document ;
- Le titre de la page consultée en italique ;
- Le jour de la dernière mise à jour ou de la consultation ;
- Le support utilisé ;

- L'organisme qui héberge le site (attention en 1 si pas d'auteurs) ;
- L'adresse url complète du fichier telle qu'elle apparaît dans la fenêtre du navigateur.

Exemple :

JRM, "*Cet heureux temps n'est plus, tout a changé de face...*", (page consulté le 3 / 06 / 2008) [en ligne]

Adresse URL : sur http://jiheraim-cyberland.chez-alice.fr/1-pagesd_accueildejrm/5-smiley.htm

1.8 CONSIGNES DE REDACTION

Certains critères de présentation **devront être respectés**:

- Numérotation du travail ;
- Bibliographie
- Interligne 1,5 - Police classique ou commerciale (pas de polices fantaisistes) de taille 12 pour le contenu.

Remarque : le travail écrit devra être remis en 5 exemplaires, selon les formes requises par l'établissement, dans un délai prochainement communiqué.

2. LA PRESENTATION ORALE

2.1 COMPETENCES REQUISES

Lors de la présentation orale, l'étudiant devra faire preuve :

- de la maîtrise des techniques de **communication** et d'animation ;
- de la **connaissance et de la maîtrise** du **sujet** traité ;
- de la capacité à établir des parallèles avec le **contenu de sa formation** ;
- de la capacité à adopter une **approche critique** du sujet traité et à élaborer des pistes de solutions crédibles (créativité, sens critique, suggestions,...).

2.2 DEROULEMENT DE L'ORAL

La défense orale se déroulera en trois étapes successives.

- 1) Présentation de l'étudiant** : celle-ci consistera, selon le choix individuel des étudiants, soit en une synthèse (résumé) du sujet traité, soit en un développement d'un point particulier du travail de fin d'études pouvant faire l'objet d'un complément d'informations et d'analyses.

Temps imparti : 15 minutes.

- 2) Questions-réponses** : à la suite de la présentation de l'étudiant, une séance de questions réponses entre l'étudiant et les membres du jury pourra prendre place.

Lors de cette étape, le jury questionnera l'étudiant sur certains **points précis** de son **rapport écrit** (demande d'explications, d'interprétation,...) mais il pourra également interroger l'étudiant sur **d'autres matières, en rapport avec l'objet de son TFE**, faisant partie des **cours** donnés durant la formation.

Temps imparti : 15 minutes.

3) Délibération du jury : l'étudiant sera invité à sortir du local de présentation en vue de la délibération du jury.

2.3 QUELQUES CONSEILS

Vérifiez si le local prévu est équipé de prises de courant, prolongateur(s) électrique(s), écran, tableau et stores.

Si vous utilisez le tableau, n'oubliez pas de vérifier si vous avez à votre disposition, des craies, une éponge et des feutres.

Si votre défense nécessite un matériel particulier que vous ne possédez pas, parlez-en tôt assez avec vos professeurs.

Il est attendu de vous de présenter votre TFE en mettant en valeur :

- les attitudes, les comportements professionnels attendus dans l'exercice de la profession
- la capacité à intégrer les éléments techniques et à respecter les règles de déontologie propre à la profession.

Le comportement général :

Pensez à votre corps : une attitude avachie, une décontraction désinvolte, une immobilité rigide, une mobilité excessive, des marques de nervosité (froisser ses feuilles de notes, les agiter d'une main tremblante, tapoter fébrilement la table avec un stylo,...) sont autant d'éléments affaiblissant l'expressivité de l'exposé.

L'attitude globale, le port de la tête, votre tenue donnent une image de votre manière d'être, de votre état d'esprit.

Les gestes : il ne faut pas oublier que les mouvements de mains, des bras, des épaules, les changements de posture qui accompagnent le message, les positions des pieds, la manière de s'asseoir, de se lever, de se déplacer témoignent de votre disponibilité à l'égard de l'épreuve.

Le regard : évitez le regard dans le vague, ou le plafond, ou le fond de la salle. Votre regard ne doit pas être rivé sur vos notes, ou sembler fuir celui de l'auditoire ni même quêter anxieusement l'approbation du jury. Tout en parlant, détachez-le de vos feuilles de notes le plus souvent possible pour parcourir calmement l'auditoire des yeux. Vous recueillerez par la même des informations sur l'intérêt et les réactions suscitées par votre prestation et pourrez adapter en conséquence la suite de l'exposé.

Le débit : il faut savoir ralentir ou accélérer le débit : on présente sur un rythme rapide des idées secondaires détaillant les aspects d'une idée déjà exprimée, des exemples constituant une illustration du propos, on ralentit pour souligner un passage important, un fait décisif.

3. PREPARATION ET AIDE A LA REALISATION DU TFE

Le TFE est un travail qui ne peut être réalisé en deux semaines. Le travail qui vous est demandé demande du temps.

Afin que nous puissions vous aider dans l'élaboration de votre travail et qu'à votre tour vous aillez le temps de développer votre réflexion, il vous est demandé de rencontrer au moins **trois fois** vos parrains/marraines.

- Nous vous demandons **pour le troisième lundi de mai** de remettre la feuille de votre sujet à madame ADAM.
- Nous vous demandons **pour le troisième lundi de juin** de remettre un plan détaillé à votre parrain/marraine et d'en avoir également discuté avec Madame Betsch.
- Enfin, pour **le quatrième lundi de septembre au plus tard**, nous vous demandons de rendre une ébauche d'une partie de votre travail à vos parrain et marraine.

Il est important que vous respectiez les échéances. En effet, dans la plupart des cas, les professeurs doivent suivre un grand nombre d'élèves y compris dans d'autres sections. Il n'est donc pas envisageable pour eux de recevoir votre TFE deux semaines avant la date de rentrée des travaux. En cas de non-respect des délais, le parrain/marraine ne vous suivra plus.

Une séance de présentation orale sera prévue la semaine avant votre passage oral. Il vous est également demandé de compléter la fiche après chaque rencontre, afin de pouvoir suivre votre avancement. Cette fiche devra être photocopiée et intégrée dans les annexes de votre TFE.

4. FICHE DE TRAVAIL : CERNER LE SUJET

Thème général du travail :
Quels sont les différents aspects de la question?
Quels sont les principaux groupes concernés? Lesquels m'intéressent?
Le sujet concerne-t-il une période particulière? Laquelle m'intéresse?
Sous quel angle est-ce que je désire étudier la question?
Quelle est l'importance du sujet dans le contexte actuel? Pourquoi ce sujet devrait-il être traité ?
Questions auxquelles j'aimerais répondre
REMARQUES

5. **FICHE A RENDRE :**

Epreuve intégrée de la section : Agent en accueil et tourisme

Etudiant :

NOM :

PRENOM :

COORDONNEES (adresses, n° d'appel,...) :

.....
.....

Parrain externe :

NOM :

PRENOM :

COORDONNEES (adresses, n° d'appel,...) :

.....
.....

Informations relatives au travail de fin d'études :

Sujet envisagé:

.....
.....
.....
.....

Brève description :

.....
.....
.....
.....

Date et signature

Décision du conseil des études :

accepté / refusé / à amender

Justifications éventuelles :

Parrain interne :

6. SUIVI DE PROJET TFE

Nom et prénom de l'étudiant :
Nom et prénom du « parrain » :

Intitulé :

.....
.....

Date	Remarques et observations	Signature

