

# Le C.A.T.T.

## Certificat d'Assistant en Tourisme Trilingue

### Objectif :

- Former des professionnels de la prise en charge de groupes de touristes en France et dans le pays d'origine depuis leur ville de départ et comprenant éventuellement des personnes à besoins spécifiques.
- Former des professionnels de l'organisation de salons et manifestations événementielles
- Former spécifiquement des personnes handicapées aux métiers du réceptif.

### Public visé :

- Etudiants possédant au minimum le baccalauréat

### Fonctions :

- guide accompagnateur de groupes, y compris ceux comportant des personnes à besoins spécifiques
- assistant de responsable de structures d'accueil touristique
- assistant d'un autocariste
- assistant d'un responsable d'agences de voyages
- assistant d'un responsable de développement du tourisme local

### Organismes visés :

- Structure territoriale
- Entreprises de tourisme et d'hôtellerie
- Organismes de salons
- Associations

### Activités :

- organisation événementielle
- élaboration de projets touristiques
- accueil et réceptif des groupes de touristes

### Diplôme :

- Bac + 2

### Durée des études :

- Deux années divisées en quatre semestres
- Année 1 : deux semestres en France
- Année 2 : premier semestre en France, deuxième semestre pays d'origine

### **Connaissances associées :**

- langue française : niveau DELF A3 pour les étudiants d'origine étrangère non francophone
- langue anglaise : niveau TOEFL 300 pour les étudiants d'origine étrangère non anglophone
- 3è langue : langue maternelle niveau licence
- patrimoine, culture et civilisations
- Droit, économie et gestion
- Mercatique touristique et communication
- Acteurs et évènements touristiques
- Inter culturalité et besoins spécifiques

### **Compétences associées :**

- création, gestion et suivi de dossier
- sens commercial de l'accueil validé en stage
- sens de l'organisation validé en stage

### **Matières enseignées :**

1. français et français spécialisé
2. anglais et anglais spécialisé
3. histoire et patrimoine
4. économie (enseignement en anglais et français)
5. gestion (enseignement en anglais et français)
6. droit
7. marketing et communication (enseignement en anglais et français)
8. les acteurs du tourisme
9. compétences interculturelles
10. organisation d'événements (exposition, salon)
11. Projet : création, gestion
12. Journées professionnelles
13. Stages

### **Enseignants :**

L'équipe d'enseignants est dirigée par Kamila SEFTA, experte en langues et maître de conférences à Paris III et Raja Bouziri, docteur en linguistique, ancien chercheur au CNRS et chercheur pour le réseau francophone.

Professeurs de langues titulaires de diplômes universitaires (DEA, Doctorats,...)

Professeurs de matières techniques : Professionnels de leur matière (dirigeants d'entreprises, responsables de services juridiques ou marketing,...)

## **SEMESTRE 1**

*\* Le paramétrage des cours de langues (contenus, critères, évaluations ; etc.) est conforme à celui défini par le Cadre de référence du Conseil d'Europe.*

### **Français : Mise à niveau**

Compétences à acquérir : **1/** la grammaire de base **2/** la compréhension globale (de textes, dialogues, conversations), **3/** la compréhension analytique : identification et repérage d'informations précises, **4/** l'expression orale : exercices à partir de nombreuses activités d'expression (amorce de dialogue, simulations et jeux de rôle...) **5/** l'expression écrite : vers la compréhension, l'analyse et la production d'énoncés simples **6/** la phonétique : apprendre à distinguer et à produire des sons absents du système phonético-phonologique de l'apprenant et à intégrer les schémas prosodiques propres à la langue française **7/** les aspects culturels : ils sont présentés de façon à familiariser l'étudiant avec son nouvel environnement.

### **Français et français spécialisé 1**

Niveau intermédiaire qui poursuit et renforce l'apprentissage des savoir-faire linguistiques et communicatifs amorcés. **1/** compréhension et expression orale : maîtrise du discours dans des situations où la prise de parole va servir à présenter, informer, expliquer, raconter ; construire l'enchaînement, s'adapter, exprimer son désaccord, son opinion ; compréhension globale de documents authentiques ciblés **2/** compréhension et expression écrite : compréhension d'articles de presse ciblés, restitution, reformulation **3/** grammaire : compléter les acquis, les parties du discours, production de récits construits, structurés par la maîtrise des temps verbaux, maîtrise du discours rapporté, syntaxe complexe de la phrase, les liens logiques intra et inter phrastiques.

### **Anglais : Mise à niveau**

En règle générale l'admission d'un candidat étranger dans une université américaine nécessite l'obtention d'un score au TOEFL (*Test of English as a Foreign Language*) se situant entre 250 et 300. En dessous de 250 il est conseillé de prendre un cours de remise à niveau. Dans le cadre du BTTT ce cours de remise à niveau s'élabore sur les mêmes bases techniques que le cours **Français et français spécialisé 1**, à ceci près que la progression tiendra compte des besoins spécifiques des apprenants et que la progression sera beaucoup plus rapide.

### **Anglais spécialisé 1**

L'accent est mis sur la discussion à partir de documents authentiques concernant la culture européenne et la sociologie des loisirs. A l'écrit on insistera sur la compréhension, la synthèse puis la reformulation d'articles de presse ciblés.

## **Histoire et Patrimoine 1**

Présentation synthétique de l'histoire culturelle, politique et économique de l'Europe, de l'antiquité à la construction européenne moderne. Comparaison avec les époques correspondantes en Chine.

## **Economie 1**

Présentation et analyse de la situation économique de la France et en Europe, comparaison avec la Chine : système monétaire, ressources, productions, tissu industriel, exportations /importations, les revenus, la place et le rôle de l'économie du tourisme et des loisirs en France et en Chine. La mondialisation : quelles conséquences pour les entreprises du tourisme ?

## **Gestion 1**

Maîtriser la lecture des documents comptable, définir et calculer un coût de revient, le calcul des marges.

## **Droit 1**

Introduction au droit des affaires. Eléments du droit des sociétés, le statut des entreprises, éléments de droit du travail. Replacer l'existence et les fonctions du parlement, du gouvernement et de l'administration centrale et territoriale dans leur cadre juridique. Présentation de l'organisation administrative du tourisme. Identification des juridictions compétentes à partir de situations proposées liées au tourisme.

## **Marketing et Communication 1**

L'étude de marché : définition, rôle, élaboration, analyse des résultats. Sélection des supports en fonction des cibles à atteindre. Savoir mobiliser les réseaux de communication spécifiques aux activités du tourisme.

## **Les acteurs du tourisme 1**

Cet enseignement permet d'initier les étudiants à une connaissance détaillée des métiers du tourisme et à les sensibiliser aux relations et à la coopération entre les différentes entreprises du secteur. Ces dernières sont parties prenantes dans le bon déroulement du projet global, ainsi elles sont à même de l'évaluer/adapter au sein de ce système complexe et éventuellement de faire appel à d'autres compétences internes ou externes : études de cas théoriques puis pratiques.

## **SEMESTRE 2**

### **Français et français spécialisé 2**

**1/**Compréhension et expression orale : prise de parole et argumentation, l'organisation logique d'une prise de parole, capacité à analyser et à organiser un discours autour d'un document authentique **2/** compréhension et expression écrite : l'enseignement vise surtout à permettre à l'apprenant de structurer ses écrits, de passer d'un message court à un début de rédaction plus élaborée **3/** grammaire : expression complexe de la cause, de la conséquence, de l'hypothèse, renforcement de l'acquisition des différents modes, modalités et modalisation : l'élaboration du point de vue. Introduction du lexique spécialisé du tourisme et de la vie professionnelle à l'intérieur de ces trois points.

### **Anglais et anglais spécialisé 2**

En s'appuyant sur les mêmes entrées que le cours de français on insistera sur la présentation d'exposés par les apprenants à partir de documents de formes différentes (textes, tableaux de chiffres, schémas...) centrés sur la présentation d'un aspect du patrimoine d'un des pays cibles, ou d'un aspect technique professionnel puis de débats à partir de ces exposés. Le lexique des professions du tourisme sera abordé systématiquement ainsi que la compréhension-élaboration les différents types d'écrits de la vie professionnelle : mails, rapport, synthèse de documents, rédaction de projet...

### **Histoire et Patrimoine 2**

Histoire culturelle, politique et économique de la France, de l'Angleterre, de l'Allemagne, de l'Italie et de l'Espagne. Aspects comparés avec la Chine.

### **Economie 2**

Analyse comparée de l'organisation des entreprises, la consommation et l'investissement, le rôle de l'état dans les politiques économiques (France, Chine). L'économie du tourisme et l'évolution de la démographie. L'écotourisme.

### **Gestion 2**

Appréhender les règles de l'équilibre financier, établir le plan de financement d'un projet touristique.

### **Droit 2**

Droit des contrats (formation, nullité, inexécution, responsabilité contractuelle, assurances,...), contrat de voyage, de transport, d'hôtellerie. A partir de quelques contrats d'usage courant on repèrera les obligations des parties, la portée des clauses particulières, on présentera les effets des contrats entre les parties et à l'égard des tiers.

## **Marketing et Communication 2**

Le marché du tourisme en Chine et en Europe : situation et analyse des politiques de communication.

## **Compétences interculturelles 2**

Comment gérer l'approche interculturelle. La relation langue – code - culture. Eviter les malentendus dans l'interaction (politesse, usages, implicites conversationnels...). Analyse comparée des modes de vie (horaires, nourriture, vêtements, vie active/vie en entreprise, lien intergénérationnel, les hiérarchies, système éducatif...) entre la Chine et la France, puis entre différents pays européens. Travail comparé sur les proverbes puis sur la constitution des représentations (supports variés : textes, images, publicités, films...).

## **Projet : création, gestion 2**

Cet enseignement permet de confronter l'étudiant à l'analyse puis à la prise de décision dans des situations et des contextes spécifiques qu'il sera amené à rencontrer dans sa vie professionnelle. L'estimation des rapports qualité/coût et objectif/coût. L'élaboration précise de problématiques, la prise en compte des éléments administratifs, logistiques, financiers et humains et la gestion globale d'un dossier concret de la définition/évaluation à la conception puis à la négociation avec les différents partenaires seront les axes de cette introduction à la gestion de projet.

## **Stage en milieu professionnel :**

Le stage en milieu professionnel est obligatoire, à temps plein, et dure 10 à 12 semaines, .une période de six semaines consécutives est exigée.

Chaque période de stage en milieu professionnel fait l'objet d'une convention entre l'entreprise d'accueil et l'institut.

Le stage peut être un moment privilégié pour la construction et la mise en œuvre de tout ou partie d'un projet touristique. Pendant la durée du stage, un travail de recherche et de réflexion est demandé qui servira de base pour l'oral professionnel à l'examen.

### **Le stage vise à**

- Acquérir et développer des compétences professionnelles en situation réelle de travail
- Appréhender la réalité et la diversité des organisations qui interviennent dans l'activité touristique locale,
- Acquérir et/ou approfondir des compétences opérationnelles par une mise en situation réelle : prise de décision, assistance et exécution
- Pour l'organisme commanditaire, ils se traduisent par une réalisation utile à son activité

### **Modalités**

La recherche des organismes d'accueil est assurée conjointement par l'étudiant et par l'équipe pédagogique : offices du tourisme, communautés de communes, chambre de commerce et d'industrie, association organisatrice d'événementiel, comités régionaux du tourisme, comités départementaux du tourisme, agences réceptives, maisons régionales à Paris, écomusées...

**Stage lié à un projet touristique :** s'il y a un commanditaire (un acteur touristique local), un objectif clairement défini avec des ressources données (budget, moyens...) et une mise en situation réelle (actions).

La gestion d'un projet se fait selon une méthode rigoureuse avec l'appui de l'équipe pédagogique (méthode de planification des tâches, de suivi budgétaire et suivi des activités) : une journée par semaine est consacrée aux projets (soit 7h00 d'encadrement). Ces journées peuvent être l'occasion de se rendre chez les commanditaires sur le terrain. Exemples de projets qui peuvent être élaborés en partenariat avec un commanditaire : participation à l'organisation d'un festival avec l'élaboration d'une opération de sensibilisation des commerçants ou des habitants, confection d'un livret pour un public spécifique (enfants, jeunes, handicapés..), ...

## **SEMESTRE 3**

### **Français et français spécialisé 3**

**1/** Compréhension et expression orale : préparation à la prise de parole et à la maîtrise d'une intervention longue et structurée (dans le contexte de la vie professionnelle), acquérir un niveau de précision permettant de transmettre une information détaillée de façon fiable, maîtrise des différentes situations d'échange professionnels (téléphone, s'adresser à un groupe, prendre la parole lors d'une réunion...) **2/** Technique d'écriture et communication écrite : s'initier à la compréhension et à la production d'écrits en contexte professionnel : un rapport, une synthèse de documents..., capacité à produire un écrit comportant des énoncés complexes et un contenu organisé et argumenté, interprétation de documents variés passant par l'analyse de l'organisation textuelle (organisations énonciative, séquentielle, inférentielle, topique, sémantique), **3/** coordination avec le cours d'anglais pour la mobilisation de la compétence trilingue en simulation de situations concrètes (traduction rapide d'une langue à une autre).

### **Anglais et anglais spécialisé 3**

Renforcement des compétence de l'anglais spécialisé aux activités professionnelles du tourisme : mise en situation en tant que guide accompagnateur, traduction rapide/simultanée de l'anglais au chinois et du chinois à l'anglais en simulation de situations concrètes, traduction rapide/simultanée de l'anglais au français et du français à l'anglais, traduction de documents écrits ciblés vers l'anglais ou à partir de l'anglais.

### **Histoire et Patrimoine 3**

Histoire de l'architecture et des beaux arts en Europe, étude précise de quelques cas (art roman/gothique, le classicisme français, Rome, Venise...). Sensibilisation de publics différents aux caractéristiques architecturales d'un même lieu célèbre : le guide et la gestion de la différence culturelle ou générationnelle, des petits ou grands groupes, du multilinguisme...

### **Economie 3**

Introduction à l'économie internationale, le concept de croissance et la place de l'économie des loisirs et du tourisme.

### **Gestion 3**

Le « business plan ». Identifier les éléments clés du plan, participer à l'élaboration et à la rédaction du plan.

## **Droit 3**

La responsabilité : identification de la notion de responsabilité, puis, dans une situation donnée liée au tourisme on distinguera la ou les responsabilités mises en jeu : responsabilité civile contractuelle, délictuelle, pénale, administrative...

## **Marketing et Communication 3**

Vendre un projet touristique dans plusieurs pays, participer à l'élaboration des messages adaptés aux différents destinataires, intégrer les technologies de l'information dans son action (création/gestion de site, diffusion de l'information).

## **Organisation d'événements**

Il s'agit, par des informations très pratiques, de sensibiliser l'apprenant à l'organisation logistique, aux formes et conception modernes des expositions et des salons régionaux, nationaux et internationaux. On précisera, dans ce contexte, les rôles d'un responsable d'agence de voyage et ceux du guide accompagnateur de groupes (y compris les groupes de personnes ayant des besoins spécifiques : cas d'un handicap moteur par exemple).

## **Frais de scolarité**

- Frais d'adhésion à l'ISFM : **100.00 €** pour les deux années d'études. L'institut gère la journée d'intégration (déplacements, entrées, accompagnement administratif...)
- Frais de scolarité :
  - Année 1 : entre **4500 €** et **5000 €** comprenant les journées professionnelles, les visites et les voyages
  - Année 2 : entre **3500 €** et **3800 €** comprenant les journées professionnelles et les visites
- Affiliation à la sécurité sociale étudiante : impérative pour tous les étudiants. Cotisation annuelle obligatoire : **180.00 €** (pour l'année universitaire 2004-2005). Adhésion facultative à une mutuelle complémentaire étudiante.

Livres spécifiques : environ 100.00 € par année (avec possibilité de revente en fin d'étude)

## **SEMESTRE 4**

Programme à définir avec nos partenaires chinois.

Les matières envisagées sont :

1. français spécialisé
2. anglais spécialisé
3. histoire et patrimoine culturel chinois
4. gestion (enseignement en anglais et chinois)
5. droit commercial et du travail chinois
6. marketing et communication (enseignement en anglais et chinois)
7. les acteurs du tourisme chinois
8. organisation d'événements (exposition, salon)
9. Projet : création, gestion
10. Circuits touristiques chinois
11. Stages