

Tuning

Moyen-Orient et
Afrique du Nord

**Les Points de
Référence pour
la Conception et
la Prestation des
Programmes d'Etudes
Universitaires en
Tourisme**

Hamid El Debs, Mairna Mustafa
(eds.)



Les Points de Référence
pour la Conception et la Prestation
des Programmes d'Etudes Universitaires
en Tourisme

Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord

Les Points de Référence pour la Conception et la Prestation des Programmes d'Etudes Universitaires en Tourisme

Hamid El Debs, Mairna Mustafa (editeurs)

Auteurs:

Mairna Mustafa, Khalid M. Magablih, Hamid El Debs, Rashad Brydan,
Islam Elgammal, Samer Hamzeh, Mimoun Moussaoui, Omar Oussouaddi,
Hashem Abu Sneineh, Omar Khammari, Nabil Sukar, Karem Dassi,
Gerold Beyer, Pascal Missir, Alvaro De La Rica, Ana Goytia Prat

2016
Université de Deusto
Bilbao

Les Points de référence pour la conception et l'exécution des programmes d'étude aboutissant au diplôme de Licence en Tourisme

Les points de référence sont des indicateurs non - normatifs et des recommandations générales qui visent à soutenir la conception, la livraison et l'articulation des programmes d'études en Tourisme. Le groupe de ce domaine, comprenant des experts du Moyen-Orient, d'Afrique du Nord et d'Europe ont mis au point ce document en consultation avec différents intervenants (universitaires, employeurs, étudiants et diplômés). Cette publication a été préparée au sein du projet Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord 543948 - TEMPUS - 1-2013-1 - ES- TEMPUS - JPCR.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication (communication) n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Les éditeurs : Hamid El Debs, Mairna Mustafa

Les auteurs: Mairna Mustafa, Khalid M. Magablii, Hamid El Debs, Rashad Brydan, Islam Elgammal, Samer Hamzeh, Mimoun Mous-saoui, Omar Oussouaddi, Hashem Abu Sneineh, Omar Khammari, Nabil Sukar, Kareem Dassi, Gerold Beyer, Pascal Missir, Alvaro De La Rica, Ana Goytia Prat

© Tuning

Bien que tout le matériel qui a été développé dans le cadre du projet Tuning et est possédée par ses participants officiels, établissements d'enseignement supérieur d'autres sont libres de tester et utiliser le matériel après la publication, à condition que la source soit mentionnée.

Aucune partie de cette publication, y compris la conception de la couverture, ne peut être reproduite, stockée ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique, chimique, mécanique, optique, par enregistrement ou photocopie, sans autorisation préalable de l'éditeur.

Conception de portail: © Fotocomposición IPAR, S.Coop. (Bilbao)

© Publications de l'Université de Deusto
c.p. 1 - 48080 Bilbao
e-mail: publicaciones@deusto.es

ISBN: 978-84-16982-00-4
Dépôt légal: BI - 247-2017

Imprimé en Espagne

Le contenu

Introduction générale	9
1. Introduction	15
2. Membres du Groupe de Domaine d'Études en Tourisme (GDE)	17
3. Développement des Listes des Compétences Génériques et Spécifiques	25
4. La Consultation	31
5. Analyse et Résultats	33
6. Le Méta-Profil	61
7. Analyse Concernant l'Enquête de la Charge de Travail sur les Étudiants	73
Les Références	81
Annexes	83
Annexe 1 : Profil de Nouveau Degré / GDE en Tourisme (Projet T-MEDA 2013-2016)	83
Annexe 2 : La Mise en Œuvre d'un Profil de Diplôme de l'Université de Yarmouk	105
Annexe 3 : Mise à Niveau entre les Descriptions de l'Emploi de Tourisme dans les Pays MOAN (Moyen-Orient et Afrique du Nord) (Législations et Codes de Professions) et les Compétences Développées par GDE en Tourisme de Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord (T-MEDA) Projet (2013-2016)	123
Annexe 4 : Questionnaire Concernant l'Enquête de Charge de Travail sur l'Étudiant	161

Introduction générale

La convergence des systèmes éducatifs nationaux au sein de l'Union Européenne (UE) est une étape importante dans le développement global de l'enseignement supérieur moderne dans le 21^{ème} siècle. Depuis que la Déclaration de Bologne a été signée (le 19 Juin 1999), ceci a été considéré comme le point de départ officiel du processus d'harmonisation des systèmes d'enseignement supérieur en Europe, un processus dont l'objectif final consiste en la création de l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur (EEES).

La signature de la déclaration de Bologne a conduit à une série de réformes dans les systèmes éducatifs de la majorité des pays européens. Pour les Institutions d'Enseignement Supérieur (IES), ces réformes consistent à adapter les programmes d'enseignement fondamentaux en termes de structure et de résultats aboutissants au diplôme. Un rôle de premier plan devrait être donné aux diplômés et aux niveaux universitaires de sorte qu'ils répondent aux besoins à la fois du marché du travail ainsi qu'aux tâches spécifiques que la communauté universitaire doit résoudre. Par conséquent, il est particulièrement important d'exprimer tous les différents niveaux d'enseignement en termes de compétences et résultats d'apprentissage.

La contribution des universités au processus de Bologne et Tuning

Tuning a commencé comme un projet en 2000, initié par les institutions d'enseignement supérieur et leurs académiciens, et fortement soutenu moralement et financièrement par la Commission Européenne. Au fil du temps, Tuning a dépassé l'UE et s'est progressivement trans-

formé en un système méthodologique global couvrant des secteurs éducatifs dans de nombreuses régions du monde.

Il est bien connu que le projet Tuning a été développé dans un large contexte de réformes continues des systèmes d'enseignement supérieur européens, lorsque la société dans son ensemble a subi des changements rapides. Le nom Tuning, qui signifie réglage, a été choisi pour que le projet reflète l'idée que les universités ne cherchent pas l'uniformisation de leurs programmes d'enseignement ou n'importe quelle sorte de curriculum européen unifié (obligatoire ou définitif), mais cherchent simplement des points de référence, de convergence et de compréhension commune. Depuis son commencement, le projet Tuning considère comme primordiale la protection de la riche diversité de l'éducation européenne, il n'a jamais cherché à restreindre l'indépendance des académiciens et des spécialistes de disciplines, ou à saper l'autorité académique locale ou nationale.

Tuning a comme projet de relier les objectifs politiques du processus de Bologne et, ultérieurement, de la stratégie de Lisbonne au domaine de l'enseignement supérieur. Au fil du temps, Tuning s'est développée en un processus, une approche pour (re) concevoir, développer, mettre en œuvre, évaluer et améliorer la qualité des programmes de premier, deuxième et troisième cycles. Le projet Tuning et sa méthodologie constituent l'un des outils académiques utilisés pour la création de l'EEES. La nécessité d'un enseignement supérieur compatible, comparable et compétitif en Europe reflète les exigences des étudiants. Plus la mobilité des étudiants est importante, plus la demande d'informations fiables et objectives sur les diplômes offerts par les différents établissements d'enseignement supérieur est grande. En dehors de cela, les employeurs à l'intérieur comme à l'extérieur de l'Europe ont besoin d'informations fiables sur les qualifications délivrées et sur ce que ces qualifications signifient dans la pratique et sur le marché du travail. Par conséquent, le processus de création de structures nationales de qualification est inséparable du processus de développement de l'EEES.

Tuning vise à répondre aux besoins des institutions et des structures d'enseignement supérieur et à proposer une méthodologie concrète pour mettre en œuvre l'approche fondée sur les compétences au niveau des institutions et des domaines de formation de l'enseignement supérieur. Tuning propose une méthodologie pour (re) concevoir, développer, mettre en œuvre et évaluer des programmes d'études pour chacun des cycles de l'enseignement supérieur. En outre, Tuning sert

de plate-forme pour développer des points de référence au niveau des spécialités. Elles sont pertinentes pour rendre les programmes d'études comparables, compatibles et transparents. Les points de référence convenus pour une spécialité et son programme d'étude sont exprimés en termes de compétences et de résultats d'apprentissage.

Tuning, en général, a émergé de l'idée que le Processus de Bologne concerne les universités, leurs étudiants, le personnel académique et non académique. Ce sont eux, avec toutes leurs connaissances et leur expérience, qui devraient décider des stratégies d'innovation dans l'enseignement supérieur.

Tuning est un projet et un mouvement universitaire qui a vu le jour sous la forme d'une réaction des EES aux nouveaux défis et aux nouvelles opportunités qui ont émergé du processus d'intégration européenne et de la création de l'EEES.

Tuning au Moyen-Orient et en Afrique du Nord

La méthodologie Tuning, en tant qu'outil universel de modernisation des programmes d'enseignement dans le cadre de la réalisation des compétences professionnelles, a dépassé les frontières de l'UE et a acquis une importance internationale. Les universités des différents pays et continents, dans le cadre du développement de la coopération, en ont de plus en plus recours pour construire des programmes conjoints impliquant la mobilité académique, l'éducation intégrée, la mise en place d'un système de crédit, l'échange de modules d'enseignement et la reconnaissance mutuelle des qualifications.

Les universités du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord ont commencé également à maîtriser les principes de la méthodologie Tuning en intégrant des descriptives de compétences génériques et spécifiques dans la planification de l'enseignement au niveau des composants des diplômes entier et des parcours individuels.

Le projet Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord (T-MEDA) a été conçu comme un projet indépendant dirigé par les universités avec la contribution de membres du personnel universitaire de différents pays. Le projet T-MEDA reflète l'idée générale de Tuning que les universités ne cherchent pas l'uniformisation de leurs programmes d'enseignement ou toute sorte de curriculums unifiés (obligatoire ou définitif), mais cherchent simple-

ment des points de référence, de convergence et de compréhension commune. Depuis son commencement, le projet T-MEDA considère comme primordiale la protection de la riche diversité de l'éducation dans la région, il ne cherche pas à restreindre l'indépendance des académiciens et des spécialistes de disciplines, ou à saper l'autorité académique locale ou nationale. Les objectifs sont complètement différents. Tuning recherche des points de référence communs. Les points de référence sont des indicateurs non normatifs qui visent à soutenir la conception des programmes d'enseignements aboutissant à un diplôme universitaire.

Le projet Tuning du Moyen-Orient et Afrique du Nord (TEMPUS, 2013-2016) a réuni:

8 universités de l'UE :

Université de Deusto, le coordinateur du projet (Espagne), Université de Groningen (Pays-Bas), École de Londres de Sciences Économiques et politiques (Royaume-Uni), Université Aristotle de Thessaloniki (Grèce), Université d'Angers (France), Université de Padova (Italie), Université de Malte (Malte), Université de Chypre (Chypre).

22 universités du Moyen Orient et Afrique du Nord :

L'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou et l'Université d'Alger (Algérie) ; l'Université Mohammed Premier et de l'Université Moulay Ismail (Maroc) ; l'Université du Caire et l'Université du canal de Suez (Égypte) ; Collège Universitaire de Palestine Ahliyeh et l'Université islamique de Gaza (Territoire palestinien occupé) ; l'Université internationale pour la science et la technologie et l'Université internationale arabe (Syrie) ; l'Université de Yarmouk, l'Université jordanienne des sciences et de la technologie et l'Université hachémite (Jordanie) ; l'Université de Monastir, l'Université de Jendouba et l'Université de Tunis (Tunisie) ; l'Université Moderne pour les Affaires et les Sciences, l'Université Saint-Esprit de Kaslik, l'Université de Balamand et l'Université Arabe de Beyrouth (Liban) ; l'Université Internationale de Médecine et l'Université Omar Al-Mukhtar (Libye).

Le Projet comporte également trois partenaires sociaux: l'Association des universités arabes, le co-coordinateur du projet (Jordanie), la direction générale de l'enseignement supérieur (Liban) et le Bureau de conseil syrien pour le développement et l'investissement (Syrie).

Le projet tente d'institutionnaliser l'utilisation de la méthodologie Tuning dans la pratique des institutions d'enseignement supérieur au Moyen-Orient et en Afrique du Nord à travers la mise en place d'une structure de programmes d'études qui soient comparables, compatibles et transparents. Son objectif est d'appliquer la méthodologie Tuning dans les universités et de développer des points de référence dans quatre domaines: architecture, droit, sciences infirmières et tourisme. L'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration des programmes d'études pour le premier cycle dans les domaines mentionnés figurent parmi les principaux résultats du projet. Le projet est spécialement conçu pour promouvoir la coopération régionale et internationale entre les universités du Moyen-Orient, de l'Afrique du Nord et de l'UE.

Ce livre contient les conclusions générales clés des quatre groupes correspondant aux domaines d'études du projet T-MEDA. Ceux-ci reflètent en synthèse le consensus obtenu par les membres du groupe et les experts internationaux sur le sujet. Nous espérons et croyons que le matériel contenu dans ce livre sera très utile pour tous les établissements d'enseignement supérieur souhaitant mettre en œuvre l'approche fondée sur les compétences et qu'il les aidera à trouver et à utiliser les outils les plus appropriés pour adapter ou créer des programmes d'enseignement supérieur pour répondre aux besoins de la société d'aujourd'hui.

La publication des Points de référence est devenue une réalité grâce au travail collectif des spécialistes appartenant aux quatre domaines étudiés et des équipes du projet provenant des universités participantes d'Europe, du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord, de leur personnel académique et administratif à qui nous exprimons notre sincère gratitude. Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à tous les experts européens, du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord qui ont contribué de manière significative au développement de points de référence pour la conception et la prestation des programmes d'étude diplômant dans les quatre domaines.

Nous espérons que les lecteurs trouveront ce livre utile et intéressant.

Pablo Beneitone,

Directeur de l'Académie Tuning,
Université de Deusto (Espagne)

Ivan Dyukarev,

Directeur de projet, Académie de Tuning,
Université de Deusto (Espagne)

1

Introduction

Le projet **Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord (T - MEDA)** (2013-2016) vise à apporter plus de clarté et de compréhension des qualifications universitaires, facilitant la comparabilité et la compatibilité entre les différentes universités du Moyen-Orient et Afrique du Nord (MOAN). Ceci a été réalisé par des Groupes de Domaine d'Études (GDE), (Architecture, Droit, études infirmière et Tourisme) de différentes universités partenaires dans la région MOAN. Ces groupes étaient en charge de définir les compétences générales et spécifiques, qui ont été l'objet d'une enquête pour consulter avec quatre parties prenantes (étudiants, employeurs, diplômés et membres du corps professoral). Sur la base des résultats de cette enquête, les profils de degrés de domaines d'études ont été désignés et de nouveaux programmes ont été mis au point. Le résultat a été la mise en œuvre et l'évaluation des ces nouveaux programmes dans certaines universités partenaires pour assurer la qualité des résultats éducatifs. Toutes ces étapes ont eu lieu durant la période du projet (2013-2016).

2

Membres du Groupe de Domaine d'Études en Tourisme (GDE)

En ce qui concerne le domaine d'étude de tourisme, un groupe d'universités offrant des programmes différents du tourisme et gestion hôtelière dans la région MOAN a été sélectionné. Ces universités sont énumérées dans le Tableau 1 :

Tableau 1

Les universités partenaires participant au projet Tuning MEDA (2013-2016) /
Domaine d'Étude de Tourisme avec leurs programmes

Université	Pays	Programme(s) Proposé(s) par l'université	Durée du Programme
Université du Canal de Suez	Égypte	Etudes de Tourisme/L.Sc. (Licence en science) Gestion Hôtelière/L.Sc. Guidance touristique/L.Sc. Diplôme universitaire en études touristiques Diplôme universitaire en Gestion Hôtelière Diplôme universitaire en Guidance touristique Etudes de Tourisme/M.Sc. (Master en science) Gestion Hôtelière/M.Sc. Guidance touristique/M.Sc. Etudes de Tourisme/Ph.D. Gestion Hôtelière/Ph.D. Guidance touristique/Ph.D.	Programmes L.Sc. de 4 ans (35 crédits par an) 2 ans pour les diplômes M.Sc. et Ph.D.

Université	Pays	Programme(s) Proposé(s) par l'université	Durée du Programme
Université hachémite	Jordanie	Gestion de Tourisme/L.Sc.Hum.	Programmes L.Sc.Hum. de 4 ans (132 crédits)
Université de Yarmouk		Gestion de Tourisme/L.Sc.Hum. Gestion Hôtelière/L.Sc.Hum. Tourisme/M.Sc.Hum.	Programmes L.Sc.Hum. de 4 ans (132 crédits) 2 ans pour M.Sc.Hum. (33 crédits)
Université moderne pour les affaires et la Science	Liban	Master en Gestion Hôtelière (Double cursus) Tourisme/L.Sc.Hum. Gestion Hôtelière/L.Sc.Hum.	Programme de 3 ans (94 crédits) Une option de quatre ans qui nécessitent un an d'expérience
Université de Balamand	Liban	Tourisme et Gestion Hôtelière/B.A.A. (Baccalauréat en administration des affaires)	3 ans de programme B.A.A. (99 crédits)
Université d'Omar Almkhtar	Libye	Etudes de Tourisme/L.Sc.Hum. (Licence en Art)	4 ans de programme L.Sc.Hum. (6 à 11 sujets tous les ans).
Université Moulay Ismail	Maroc	Gestion Hôtelière et Tourisme/L.Sc.Hum.	2-3 ans de programme L.Sc.Hum. 1.800 heures de contact/2 ans 2.160 heures de contact/3 ans
Université Mohammed Ier		Diplôme universitaire de technologie Tourisme et patrimoine/M.Sc.Hum.	2 ans pour le diplôme et le programme M.Sc.Hum. 1.800 heures de contact/2 ans 2.160 heures de contact/3 ans M.Sc.Hum. 1.400

Université	Pays	Programme(s) Proposé(s) par l'université	Durée du Programme
Collège universitaire Ahliya de Palestine/ Bethléem	Palestine	Tourisme Médical/L.Sc. (Licence en science) Tourisme Médical/Diplôme Universitaire	4 ans de programme L.Sc. (135 crédits) 1 an pour le diplôme universitaire (30 crédits)
Université de Monastir	Tunisie	Licence en Gestion de Tourisme Licence en Tourisme Marketing Licence en Tourisme Animations Gestion Hôtelière et Tourisme/M.Sc.Hum.	3 ans pour le programme de Licence (180 crédits) 3 ans pour le programme de Licence
Université de Tunis		Développement de Patrimoine de Tourisme/M.Sc.Hum.	2 ans pour le programme M.Sc.Hum.

Ce qui suit est un bref résumé sur chacun de ces établissements :

Université du Canal de Suez (<http://tourism.scuegypt.edu.eg>)

UCS a été inaugurée en 1976 comme université publique orientée vers la communauté en Egypte, pour servir la région du canal de Suez et le Sinaï. La Faculté de Tourisme et d'Hôtelière a d'abord été ouverte en 1995 et a obtenu son premier groupe d'étudiants en 1999. La faculté dispose de trois départements : études de tourisme, Gestion Hôtelière et Guidance touristique. La faculté est en train de construire un nouveau bâtiment d'enseignement et d'un hôtel à l'intérieur du campus de l'Université du Canal de Suez. La faculté a deux autres branches, l'un est situé à Charm Elshiekh et l'autre est à Elarish. Les deux ont des unités d'hébergement et des centres de formation pour les étudiants, et sont géré par le personnel de la faculté.

Université hachémite

(<http://www.hu.edu.jo/fac/Default.aspx?facid=69000000>)

La Faculté de la Reine Rania de tourisme et de patrimoine a été créé en l'année scolaire 1999/2000 afin de jouer un rôle important dans la qualification des ressources humaines distinguées dans le domaine du tourisme, de la conservation des antiquités et de la gestion des ressources culturelles. La faculté a commencé à accepter des étudiants durant l'année scolaire 2001/2002, elle offre 3 L.Sc. /L.Sc.Hum. degrés en gestion de tourisme, sciences de la conservation et la gestion des ressources culturelles et Muséologie ; également un diplôme de Master en archéologie des anciennes civilisations arabes

Université de Yarmouk (http://www.yu.edu.jo/en/?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=68&Itemid=530)

La Faculté de Gestion Hôtelière et de Tourisme a été fondée à l'Université de Yarmouk en l'année 2011-2012 dans le cadre de l'orientation universitaire pour rendre disponible la main-d'œuvre qualifiée et spécialisée nécessaire qui contribue à la durabilité du développement économique et social en Jordanie. La faculté comprend deux départements : le Département de Gestion de Tourisme, et le Département de Gestion Hôtelière. *Ils offrent un programme de 4 ans L.Sc.Hum. en Gestion Hôtelière, de un programme de 4 ans L.Sc.Hum. en Gestion de Tourisme et un programme M.Sc.Hum. de 2 ans en Tourisme.*

Université moderne pour les affaires et la Science(<http://www.mubs.edu.lb/en/main/academics/schools/international-school-of-business.aspx>)

L'École d'administration des affaires offre au cours des premiers semestres un programme de base pour tous les élèves d'affaires. Dans les derniers semestres, lorsque les étudiants ont les connaissances nécessaires pour évaluer leurs intérêts en affaires, ils se spécialisent dans certains domaines fonctionnels, tout en développant leurs connaissances globales des affaires et de compétences transférables. les spécialités disponibles sont: Comptabilité, Banque et Finance, Administration des Affaires, Informatique de Gestion, Gestion des Ressources Humaines, Management, Marketing, Tourisme et Hospitalité.

Université de Balamand (<http://www.balamand.edu.lb/Academics/Faculties/THM/Template/Pages/default.aspx>)

L'Université de Balamand, fondée en 1988, est une institution d'enseignement supérieur libanaise privée indépendante à but non lucratif, agréé par l'État du Liban. L'École de Tourism et de Gestion Hôtelière offre un licence en Gestion de 99 crédits de 3 ans option en Tourism et Gestion Hôtelière. La langue d'enseignement est l'anglais. Le programme comporte trois composants: cours universitaires requis, des cours obligatoires de Gestion et de Gestion Hôtelière et Tourism.

Université d'Omar Almkhtar (<http://www.omu.edu.ly/>)

La Faculté de Tourisme et d'Archéologie a été fondée en 2010. Elle offre un programme de L.Sc. en Tourisme et Archéologie de 4 ans où les étudiants prennent de 6 à 11 sujets chaque année. La faculté comprend trois départements : Département d'Études de Tourisme, Département d'Archéologie Classique et Département d'Archéologie Islamique.

Université Moulay Ismail (www.umi.ac.ma)

Université Moulay Ismail de Meknès a été créé le 23 Octobre 1989. Elle comprend 6 écoles : L'École des sciences (FS), L'École des Arts et des Sciences Humaines (FLSH), L'École de Droit, Sciences Économiques et Sociales (FSJES), L'École des Sciences et de la Technologie-Errachidia (FST), L'École d'Ingénierie (ENSAM), L'École Supérieure de la Technologie (EST), L'École Polydisciplinaire - Errachidia (FP) dans laquelle les formations de Tourisme sont disponible, et (L'École de Formation des Enseignants) École Normale Supérieure (ENS).

Université Mohammed Ier (www.univ-oujda.ac.ma)

Université Mohammed Ier 'UMP' (Oujda, Maroc) a été créée en 1978 à Oujda. L'Université Mohammed Ier fournit deux degrés : un Master en Tourisme et Patrimoine, et un Diplôme Universitaire de Technologie en Gestion de Tourisme. Les 12 modules de spécialisation du Master visent à la formation de la médiation et de la communication pour

le Tourisme culturel; ils sont centrés sur 2 aspects: la connaissance et la gestion du patrimoine culturel et les connaissances sur les activités et les métiers du tourisme. Le diplôme universitaire de la technologie est orienté vers la formation sur les compétences manageriales liées au tourisme.

Collège universitaire Ahliya de Palestine/ Bethléem

(<http://www.paluniv.edu.ps/?p=main>)

Le Collège Universitaire Ahliya de Palestine (CUAP) est un établissement d'enseignement supérieur qui a été fondé en 2006 comme un point culminant de partenariat entre les académies sélectives et les investisseurs pour le développement social et le maintien de la capitale nationale dans le pays. Le collège inclut des départements qui offrent de programmes de licence : Département des Arts et des Sciences, département de Loi, département des Sciences Médicales, département de la Technologie d'Information et le Département des Sciences Administratives et Financière, qui offre une licence en Comptabilité, Administration d'Affaires, Finances et Opérations Bancaires, ainsi qu'en Tourism Medical.

Université de Monastir (www.um.rnu.tn)

L'Université de Monastir a été fondée en 2004. Elle est constituée de 6 facultés et plusieurs institutions. Un de ces derniers est l'Institut Supérieur des Etudes Appliquées en Humanités à Mahdia (ISEAH), qui offre une licence en Marketing Touristique et un programme de Master en Hôtelière et Gestion de Tourisme. L'Université offre également un licence appliqué à l'animation de tourisme, qui se concentre principalement à mettre au courant des étudiants de différents potentiels de tourisme dans le pays, et pour les former sur des qualifications de communication et de linguistique exigées pour travailler dans des équipements de tourisme.

Université de Tunis (www.ens.rnu.tn)

L'université de Tunis a été fondée en 1988. L'Université fournit 113 degrés au sein de seize institutions d'enseignement supérieur et de recherche scientifique. L'un d'eux est l'Institut supérieur de Carrières de

Patrimoine en Tunisie, qui offre deux programmes de Master professionnel : Développement de Patrimoine et de Tourisme et Patrimoine appliqué sur l'artisanat traditionnel.

La méthodologie de «Tuning» et des approches, ainsi que la gestion globale de la coordination et du projet ont été fournis par l'Université de Deusto/Bilbao. Le GDE en Tourisme (Groupe de Domaine d'Etudes) a également inclus un certain nombre d'experts/ partenaires des universités de l'UE qui ont une vaste expérience et une coopération internationale en ce qui concerne l'expertise pédagogique et la capacité technique dans la gestion de projets, et qui ont tous été importants pour mener à bien tous les aspects des étapes du projet, ces membres sont:

Nom de l'Expert	L'Institution	Le Rôle
Alvaro DE LA RICA	Université de Deusto	Coordinateur
Ana GOYTIA PRAT	Université de Deusto	Coordinateur
Gerold BEYER	Université d'Angers	Coordinateur
Pascal MISSIR	Université d'Angers	Contact

Analyse FFOM des Programmes en Tourisme et Gestion Hôtelière en MOAN

Pour évaluer l'état actuel des programmes de tourisme et Gestion Hôtelière dans les universités participantes, une analyse FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) a été conduite dans chacune de ces universités. Le résultat présenté dans ce document est une compilation de rapports individuels soumis par les membres du GDE en tourisme (*Les questions mentionnées dans l'analyse FFOM ont également été abordées lors de la première assemblée générale, et ils avaient une grande influence sur la direction du groupe lors de la production des listes de compétences*):

Tableau 2

Une analyse FFOM de Tourisme et d'Éducation d'Hospitalité dans les universités membres du GDE

(Remarque: les pays de la région MOAN varient en termes d'offre de programmes de tourisme et d'Hospitalité, par exemple les universités syriennes n'offrent pas largement ces programmes, ce qui est contraire au cas d'autres pays comme l'Égypte, la Jordanie et le Liban)

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Le grand nombre d'hôtels et d'agences de voyages sont nécessaires pour les stages et les formations pratiques. • L'excellence des entrepreneurs en terme de nouveaux concepts en A&B (Aliments et Boissons), leur franchise peut se traduire en un nombre considérable d'opportunités d'emploi (appliqué principalement au Liban) • Le grand nombre de postes d'emploi est offert par le secteur privé. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque de soutien des ministères de l'éducation/de l'enseignement supérieur par rapport aux normes d'admission et de programmes d'études dans les écoles. • Perception négative des communautés locales sur les emplois du tourisme. • Les universités sont perçues comme trop académiques : Elles construisent des compétences dans un contexte isolé et ne fournissent pas celles de base nécessaires pour gérer une entreprise. • Manque d'implication du secteur privé à différents stades de développement de programme, de formation et de recrutement. • De nombreux programmes d'hospitalité visent à préparer les étudiants à des postes de gestion sans être vraiment conçu pour développer des étudiants pour ces postes; il y a si peu de concentration sur leur problème d'identification de compétences, de compétences de communication et de compétences analytiques, aussi la capacité de synthétiser l'information, la créativité et les qualités de dirigeant. • Dans de nombreuses universités, il n'y a pas d'installations techniques telles que des laboratoires et de la technologie pour soutenir les programmes d'études. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir des écoles de tourisme impliquées dans des projets comme Erasmus et T-MEDA, ce qui facilitera le futur développement de l'enseignement du tourisme. • Affiliation de certaines écoles de tourisme avec les écoles d'hospitalité bien connues. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'instabilité politique touristique affectant la performance du secteur. • Dans certains pays, l'embauche de travailleurs étrangers non qualifiés avec un salaire inférieur pour prendre la place de travailleurs qualifiés.

3

Développement des Listes des Compétences Génériques et Spécifiques

Au cours de la première assemblée générale (du 2 au 6 Mai, Mer Morte/ Jordanie), plusieurs sessions ont eu lieu où le texte suivant a été réalisé:

- Les quatre (GDE) ont été formés (y compris le groupe de tourisme).
- Un coordonnateur GDE a été élu pour le groupe.
- Une brève présentation orale a été donnée par chaque membre du groupe sur les programmes offerts par l'université qu'il/elle représente, également sur les potentielles opportunités d'emploi dont leurs étudiants pourraient bénéficier après leur obtention du diplôme. Ce qui suit est une liste d'opportunités d'emploi:
 - Tour Opérateur/Agents de Voyages.
 - Compagnies Aériennes (embarquement et accomodation).
 - Guides Touristiques et Escortes (Langues différentes).
 - Hôtels/A&B (Aliments et Boissons): Gestion et Exploitation (tous les départements).
 - Organisations Gouvernemental et non-Gouvernementales de Tourisme.

- Formation en Tourisme et Hospitalité.
- Consultants touristiques.
- Coursiers de croisière.
- Organisateurs d'Événements.
- Gérants de destinations et de sites régionales.
- Entrepreneurs touristiques.

(Voir l'annexe 3 pour la description de poste pour la plupart de ces carrières fondées sur les législations et les codes de la profession dans certains pays de la région MOAN.)

Liste de Compétences Générique (G.C.) proposé par GDE Tourism

Afin de définir les compétences génériques et spécifiques, les membres du groupe de tourisme ont été invités dans une séance de remue-méninges afin de lister un certain nombre de compétences clés liées à la connaissance et aux habiletés nécessaires pour l'employabilité dans la régions. Pour exemple: la gestion, l'éthique de travail, la durabilité, les qualités de dirigeant (leadership), la portée multiculturelle, la communication, l'innovation, la résolution de problèmes... etc. Ces compétences proposées ont été recueillies par le coordinateur et les experts/partenaires de l'UE (comme facilitateurs), où certains ont été éliminés, d'autres ont été reformulés. En se basant sur ces concepts, un projet de liste de 12 compétences générales ont été générées et approuvé par les membres du groupe de tourisme, et ceux-ci sont produits comme suit:

1. Diversité et portée multiculturelle.
2. Esprit d'entreprise.
3. Leaderships et compétences managériales.
4. Service clientèle et rétention.
5. Planification et Gestion du temps.

6. Les compétences de recherche.
7. Engagement envers la santé et la sécurité.
8. Le développement professionnel tout au long de la vie.
9. Engagement et capacité d'apprentissage continu.
10. Aptitude à réfléchir et à fournir une rétroaction.
11. Capacité d'agir avec responsabilité sociale et conscience civique.
12. Engagement envers la justice sociale.

List de Compétences Génériques adoptés par tous les GDEs

Toutes les compétences génériques proposées par d'autres GDEs ont été mises ensemble et la liste finale suivante des compétences était commun pour tous les groupes:

Capacité à:

- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement.
- C.G.2. Communiquer oralement et par écrit avec différents publics.
- C.G.3. Maintenir un apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.4. Avoir une pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.G.5. Identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.6. Prendre des décisions logiques.
- C.G.7. Travailler au sein d'une équipe interdisciplinaire.
- C.G.8. Diriger efficacement.
- C.G.9. Travailler de façon autonome.
- C.G.10. Maintenir une qualité du travail.

- C.G.11. Agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale.
- C.G.12. Appliquer les connaissances dans des situations pratiques.
- C.G.13. Communiquer dans une langue seconde.
- C.G.14. Etre innovateur et créatif.
- C.G.15. Etre flexible et s'adapter à différentes situations.
- C.G.16. Donner du pouvoir aux autres.
- C.G.17. Rechercher des informations à partir de ressources variées.
- C.G.18. Protéger et préserver l'environnement.

Engagement envers:

- C.G.19. Les droits de l'homme.
- C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité.
- C.G.21. La préservation du patrimoine et des valeurs culturels.

Avoir:

- C.G.22. Les capacités organisationnelles.
- C.G.23. Le sens de dévouement.
- C.G.24. Le respect de la diversité et du multiculturalisme.
- C.G.25. Les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

Etre:

- C.G.26. Axé sur l'initiative.
- C.G.27. Auto-motivé.
- C.G.28. Assertif.

Liste de Compétences Spécifique au Tourism Hôtelière

Il est bien connu que toutes les carrières de tourisme et d'hôtellerie partagent le besoin d'avoir les employés familiarisés avec certaines compétences particulières afin d'agir professionnellement dans différents types d'opérations : avoir de bonnes compétences en communication (communication verbale et non verbale + langues étrangères), travailler dans une équipe, maîtriser les connaissances et les capacités managériales, travailler dans un environnement multiculturel, utiliser la technologie de l'information, appliquer les procédures de santé et de sécurité, et de l'éthique. Par conséquent, une liste de compétences spécifiques (C.S.) a été développée par le GDE en tourisme. Cette liste couvre les domaines de connaissances et de compétences requises dans les emplois mentionnés précédemment, ceux-ci étaient les suivants:

Capacité à:

- C.S.1. Évaluer et comprendre les potentiels de tourisme aux niveaux local et mondial.
- C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle.
- C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme.
- C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication.
- C.S.5. Comprendre des concepts tels que les capacités de charge et l'empreinte écologique.
- C.S.6. Faire fonctionner efficacement les entreprises touristiques.
- C.S.7. Rendre l'identification et la présentation de l'environnement du tourisme efficace.
- C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère.
- C.S.9. Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes.

- C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques.
- C.S.11. Comprendre les enjeux actuels en matière de tourisme et d'autres connaissances générales.
- C.S.12. Avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement.
- C.S.13. Développer la connaissance des concepts clés, des théories et des pratiques dans les activités touristiques.
- C.S.14. Identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles.
- C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires.

Les membres du groupe ont travaillé sur la traduction de la version anglaise des compétences en arabe et en français afin de faciliter le processus de consultation. Les sections suivantes montrent les résultats de ce processus et les conclusions principales.

4

La Consultation

Les quatre catégories des parties prenantes, les enseignants, les étudiants, les diplômés et les employeurs, ont été invités à remplir un questionnaire en ligne, où les deux compétences génériques et spécifiques ont été évaluées sur une échelle de 4 points:

- 1: Aucun,
- 2: Faible,
- 3: Considérable,
- 4: Fort.

Chaque compétence a été évaluée à la fois pour son importance pour le marché et son niveau d'accomplissement par les universités. De plus, les répondants ont été invités à sélectionner les cinq compétences les plus importantes pour eux. Il avaient à donner un score entre 5 et 1: un score de 5 est donné à la compétence la plus importante (ou accomplie) et un score 1 à celle la moins importante (ou accomplie) parmi les 5 choisies.

Par conséquent, il y avait une concentration sur les 3 principaux indicateurs dans l'analyse et l'interprétation des résultats:

- Les moyennes des scores,

- Classements et
- Les corrélations entre l'importance et l'accomplissement.

Chaque membre du GDE a été prié de cibler au moins 30 répondants pour chaque catégorie de parties prenantes (à savoir un total de 11 membres du GDE × 4 catégories × 30 = 1.320 répondants pour GDE).

La direction du projet a fourni à chaque membre du GDE les éléments suivants pour fournir aux répondants:

- Un nom d'utilisateur,
- Les formulaires de demande pour remplir l'enquête, et

Une adresse web et un mot de passe pour accéder au sondage en ligne.

La réponse à l'enquête par les parties prenantes a eu lieu pendant la période 16/06 au 17/07/2015. L'équipe de la direction du projet a traité les données. Les résultats finaux de la consultation ont été présentés dans la Deuxième Réunion générale (28 septembre- 02 Octobre 2014 - l'Université de Deusto-Bilbao/Espagne).

5

Analyse et Résultats

En ce qui concerne les compétences génériques, 2687 répondants ont rempli la partie correspondante de l'enquête dans les 4 domaines, dont 645 se trouvaient dans le domaine de Tourisme. La distribution de ces réponses sur les 4 catégories est la suivante:

Tableau 3

Nombre de répondants à la consultation de la liste de compétences génériques et spécifiques

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Les parties prenantes	Nombre de répondants			
	Compétences Génériques		Compétences Spécifiques	
	N	%	N	%
Enseignants	148	22.950	110	24.77
Employeurs	130	20.160	93	20.95
Etudiants	195	30.323	125	28.15
Diplômés	172	26.670	116	26.13
Total	645	100	444	100

Le tableau ci-dessus montre qu'à peine la moitié du nombre attendu des réponses a été atteinte puisque certains pays ont été incapables de contribuer, ou ont partiellement contribué, au processus de l'enquête pour de nombreuses raisons liées à leur situation locale.

En ce qui concerne les compétences spécifiques dans le domaine d'études de tourisme, un nombre de répondants était de 444 sur 1.874 qui ont répondu à des composants spécifiques des quatre GDE.

La distribution judicieuses du pays était comme le tableau 4:

Tableau 4

Nombre de répondants à la consultation qui a été distribué dans les pays d'universités partenaires

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Les parties prenantes	Nombre de répondants			
	Compétences Génériques		Compétences Spécifiques	
	N	%	N	%
Égypte	19	2.95	14	3.15
Jordanie	190	29.46	145	32.66
Liban	228	35.35	223	50.23
Libye	120	18.60	5	1.13
Maroc	29	4.50	16	3.60
Tunisie	59	9.15	41	9.23
Total	645	100	444	100

Résultats de Compétences Génériques

En regardant les résultats de l'évaluation des compétences génériques, on remarque que la plupart des moyennes pour les éléments mesurés à l'échelle d'importance variait de 3 (considérable) à 4 (fort), alors que tous les moyennes à l'échelle de l'accomplissement allaient de 2 (faible) à 3 (considérable). Les scores les plus élevés et les plus bas pour les quatre groupes de parties prenantes étaient comme suit:

Académies

Pour l'importance, les 6 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.10. Capacité à maintenir une qualité du travail (3.41).
- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement (3.32).
- C.G.5. Capacité à identifier et résoudre les problèmes (3.30).
- C.G.2. Capacité à communiquer oralement et par écrit avec différents publics (3.27).
- C.G.12. Capacité à appliquer les connaissances dans des situations pratiques (3.27).
- C.G.27. Être auto-motivé (3.27).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.22. Avoir des capacités organisationnelles (2.98).
- C.G.8. Aptitude à diriger efficacement (2.95).
- C.G.23. Avoir le sens de dévouement (2.94).
- C.G.16. Capacité à donner du pouvoir aux autres (2.93).
- C.G.9. Capacité à travailler de façon autonome (2.71).

Pour l'accomplissement, les 5 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.25. Avoir les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (2.61).
- C.G.17. Capacité à rechercher des informations à partir de ressources variées (2.59).
- C.G.2. Capacité à communiquer oralement et par écrit avec différents publics (2.59).
- C.G.11. Capacité d'agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale (2.58).

- C.G.12. Capacité à appliquer les connaissances dans des situations pratiques (2.54).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.4. Capacité à avoir une pensée critique, de l'analyse et de la synthèse (2.19)
- C.G.27. Être auto-motivé (2.23).
- C.G.23. Avoir le sens de dévouement (2.23).
- C.G.16. Capacité à donner du pouvoir aux autres (2.24).
- C.G.8. Aptitude à diriger efficacement (2.25).

Ce qui suit peut être remarqué (en termes de moyennes des scores):

- C.G.12. A été l'une des cinq les plus hautes compétences pour importance, aussi pour l'accomplissement.
- C.G.27. A été l'une des cinq plus hautes compétences pour importance, mais était l'une des cinq les plus basses pour l'accomplissement.
- C.G.16. A été l'une des plus basses des cinq compétences pour importance, ainsi que pour l'accomplissement.

Pour les classements, les compétences générales suivantes étaient les plus élevés pour les moyennes des scores (ceux-ci ont été considérés comme les plus importants par ce groupe de répondants):

- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement.
- C.G.2. Capacité à communiquer oralement et par écrit avec différents publics.

- C.G.12. Capacité à appliquer les connaissances dans des situations pratiques.
- C.G.4. Capacité à avoir une pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.G.3. Capacité à maintenir un apprentissage tout au long de la vie.

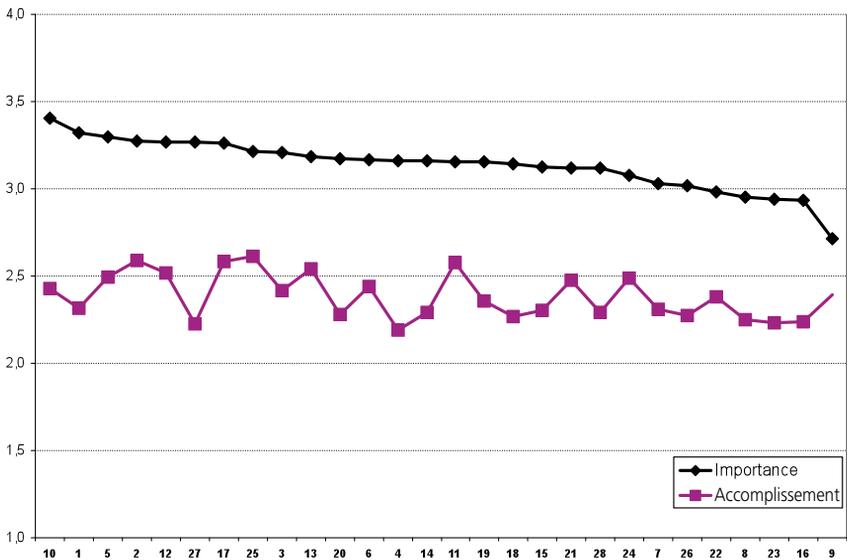


Figure 1

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences génériques donnés par des enseignants à la fois pour l'importance et pour l'accomplissement

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Employeurs

Pour l'importance, les 5 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.10. Capacité à maintenir une qualité du travail (3.34).
- C.G.5. Capacité à identifier et résoudre les problèmes (3.30).

- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement (3.25).
- C.G.19. Engagement envers les droits de l'Homme (3.20).
- C.G.20. Engagement envers les procédures de santé et de sécurité (3.20).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.7. Capacité à travailler au sein d'une équipe interdisciplinaire (2.94).
- C.G.23. Avoir le sens de dévouement (2.95).
- C.G.22. Avoir des capacités organisationnelles (2.95).
- C.G.16. Capacité à donner du pouvoir aux autres (2.85).
- C.G.9. Capacité à travailler de façon autonome (2.66).

Pour l'accomplissement, les 6 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.3. Capacité à maintenir un apprentissage tout au long de la vie (2.55).
- C.G.21. Engagement envers la préservation du patrimoine et des valeurs culturelles (2.50).
- C.G.25. Avoir les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (2.46).
- C.G.17. Capacité à rechercher des informations à partir de ressources variées (2.43).
- C.G.2. Capacité à communiquer oralement et par écrit avec différents publics (2.36).
- C.G.26. Être axé sur l'initiative (2.36).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.9. Capacité à travailler de façon autonome (2.13).
- C.G.7. Capacité à travailler au sein d'une équipe interdisciplinaire (2.13).
- C.G.28. Être auto-motivé (2.12).
- C.G.8. Aptitude à diriger efficacement (2.12).
- C.G.6. Capacité à prendre des décisions logiques (2.11).

Il peut être remarqué que C.G.9 était l'une des cinq compétences des moyennes les plus bas pour importance, également pour l'accomplissement.

Pour les classements, les compétences générales suivantes étaient les plus élevés (ceux-ci ont été considérés comme les plus importants par ce groupe de répondants):

- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement.
- C.G.3. Capacité à maintenir un apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.5. Capacité à identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.10. Capacité à maintenir une qualité du travail.
- C.G.11. Capacité d'agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale.

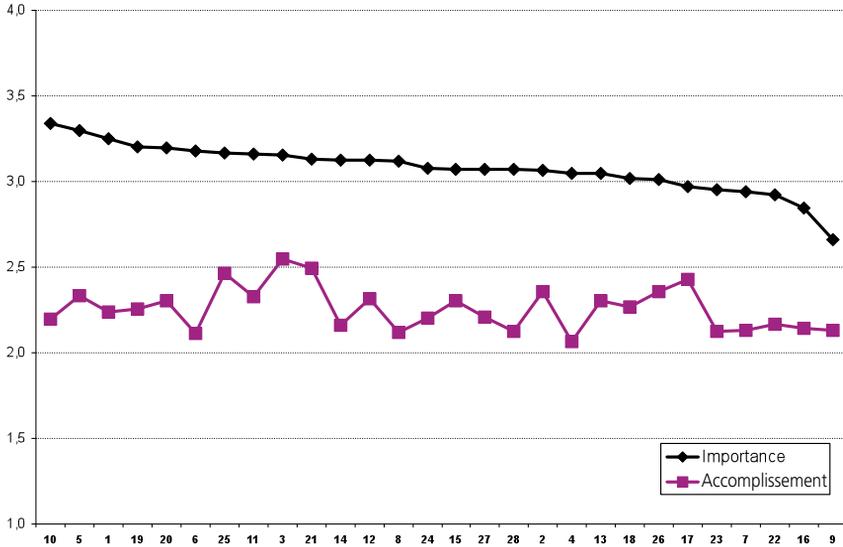


Figure 2

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences génériques donnés par les employeurs à la fois pour importance et pour l'accomplissement
 (Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Etudiants

Pour importance, les 5 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.10. Capacité à maintenir une qualité du travail (3.16).
- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement (3.15).
- C.G.27. Être auto-motivé (3.13).
- C.G.19. Engagement envers les droits de l'Homme (3.12).
- C.G.20. Engagement envers les procédures de la santé et la sécurité (3.11).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.22. Avoir des capacités organisationnelles (2.85).
- C.G.16. Capacité à donner du pouvoir aux autres (2.81).
- C.G.23. Avoir le sens de dévouement (2.78).
- C.G.7. Capacité à travailler au sein d'une équipe interdisciplinaire (2.73).
- C.G.9. Capacité à travailler de façon autonome (2.58).

Pour l'accomplissement, les 5 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.11. Capacité d'agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale (2.73).
- C.G.10. Capacité à maintenir une qualité du travail (2.72).
- C.G.21. Engagement envers la préservation du patrimoine et des valeurs culturelles (2.67).
- C.G.3. Capacité à maintenir un apprentissage tout au long de la vie (2.65).
- C.G.25. Avoir les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (2.64).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.28. Être auto-motivé (2.44).
- C.G.6. Capacité à prendre des décisions logiques (2.44).
- C.G.14. Capacité à être innovants et créatifs (2.41).

- C.G.9. Capacité à travailler de façon autonome (2.35).
- C.G.23. Avoir le sens de dévouement (2.32).

Ce qui suit est à remarquer:

- C.G.10. A été l'une des cinq les plus hautes compétences pour importance, aussi pour l'accomplissement.
- C.G.9. A été l'une des plus basses des cinq compétences pour importance, ainsi que pour l'accomplissement.

Pour les classements, les compétences générales suivantes étaient les plus élevés (ceux-ci ont été considérés comme les plus importants par ce groupe de répondants):

- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement.
- C.G.3. Capacité à maintenir un apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.2. Capacité à communiquer oralement et par écrit avec différents publics.
- C.G.5. Capacité à identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.27. Être auto-motivé.

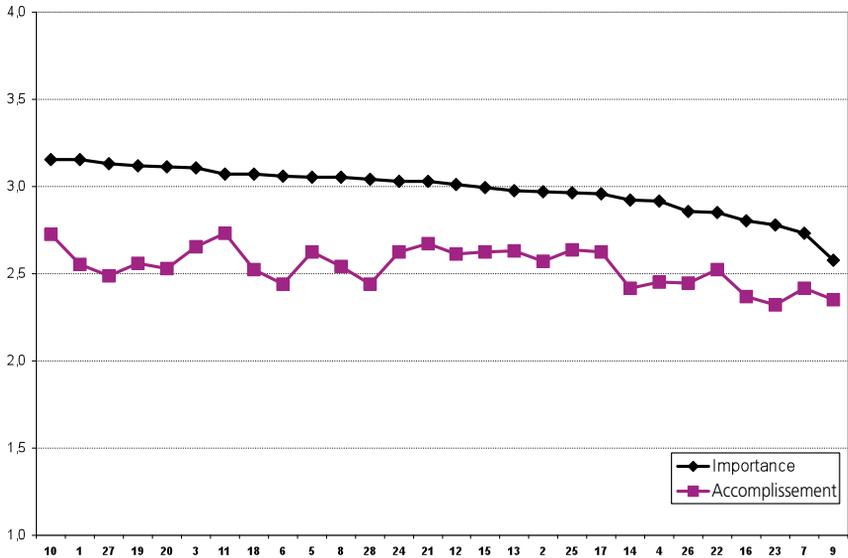


Figure 3

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences génériques donnés par les étudiants à la fois pour l'importance et pour l'accomplissement

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Diplômés

Pour l'importance, les 5 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.20. Engagement envers les procédures de la santé et la sécurité (3.36).
- C.G.6. Capacité à prendre des décisions logiques (3.34).
- C.G.25. Avoir les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (3.33).
- C.G.12. Capacité à appliquer les connaissances dans des situations pratiques (3.33).
- C.G.19. Engagement envers les droits de l'Homme (3.32).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.24. Avoir le respect de la diversité et du multiculturalisme (3.12).
- C.G.4. Capacité à avoir une pensée critique, de l'analyse et de la synthèse (3.12).
- C.G.16. Capacité à donner du pouvoir aux autres (3.06).
- C.G.23. Avoir le sens de dévouement (3.02).
- C.G.9. Capacité à travailler de façon autonome (2.75).

Pour l'accomplissement, les 5 compétences avec les plus hautes moyennes des scores étaient les suivants:

- C.G.17. Capacité à rechercher des informations à partir de ressources variées (2.70).
- C.G.13. Capacité à communiquer dans une langue seconde (2.67).
- C.G.25. Avoir les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (2.66).
- C.G.11. Capacité d'agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale (2.59).
- C.G.2. Capacité à communiquer oralement et par écrit avec différents publics (2.58).

Les 5 compétences avec les plus basses moyennes des scores étaient:

- C.G.27. Être auto-motivé (2.33).
- C.G.7. Capacité à travailler au sein d'une équipe interdisciplinaire (2.28).
- C.G.8. Aptitude à diriger efficacement (2.26).

- C.G.22. Avoir des capacités organisationnelles (2.23).
- C.G.24. Avoir le respect de la diversité et du multiculturalisme (2.16).

Ce qui suit est à remarquer:

- C.G.24. A été l'une des plus basses des cinq compétences pour importance, ainsi que pour la réalisation.
- C.G.25. A été l'une des cinq les plus hautes compétences pour importance, ainsi que pour la réalisation.

Pour les classements, les compétences générales suivantes étaient les plus élevés (ceux-ci ont été considérés comme les plus importants par ce groupe de répondants):

- C.G.1. Capacité à gérer le temps efficacement.
- C.G.10. Capacité à maintenir une qualité du travail.
- C.G.11. Capacité d'agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale.
- C.G.3. Capacité à maintenir un apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.14. Capacité à être innovants et créatifs.

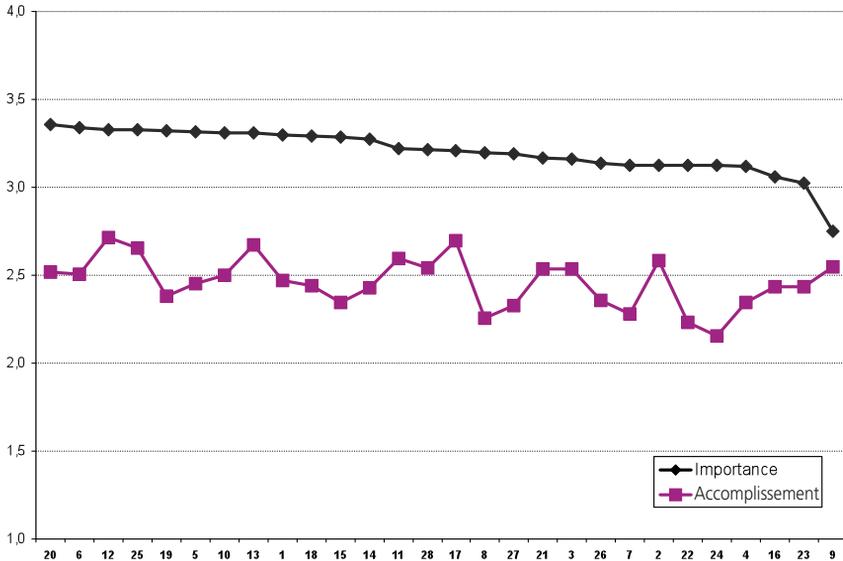


Figure 4

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences génériques donnés par les diplômés à la fois pour l'importance et pour l'accomplissement

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Résultats des compétences spécifiques

Pour les compétences spécifiques, la différence était claire entre les moyennes des scores. Pour l'importance et l'accomplissement. En terme de compétence, ils étaient plus élevés et la plupart des moyens se situaient entre 2 (faible) et 4 (fort), alors qu'en terme d'accomplissement toutes les moyennes étaient entre 2 (faible) et 3 (considérable). Les 3 les plus hauts et les 3 moyennes les plus basses pour les compétences en échelle d'importance sont les suivants:

Tableau 5

Les moyennes supérieurs et inférieurs des scores de réponses par les parties prenantes pour les compétences spécifiques à l'échelle d'importance

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Le Groupe	Compétences avec les moyennes les plus basses	Moyenne	Compétences avec les moyennes les plus élevés	Moyenne
Académies	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement	2.85	C.S.2. Capacité à démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle	3.36
	C.S.14. Capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles	2.85	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	3.33
	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires	2.84	C.S.4. Capacité à comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication	3.28
Employeurs	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires	2.93	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	3.32
	C.S.14. Capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles	2.88	C.S.2. Capacité à démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle	3.25
	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement	2.83	C.S.6. Capacité à faire fonctionner efficacement les entreprises touristiques	3.24

Le Groupe	Compétences avec les moyennes les plus basses	Moyenne	Compétences avec les moyennes les plus élevés	Moyenne
Etudiants	C.S.5. Capacité à comprendre des concepts tels que les capacités de charge et l’empreinte écologique.	3.01	C.S.2. Capacité à démontrer une expérience pratique dans l’environnement de la vie réelle	3.29
	C.S.4. Capacité à comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication	3.00	C.S.3. Capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	3.26
	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires	2.95	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	3.22
Diplômés	C.S.14. Capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles	2.99	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	3.35
	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d’approvisionnement	2.95	C.S.3. Capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	3.34
	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires	2.81	C.S.2. Capacité à démontrer une expérience pratique dans l’environnement de la vie réelle	3.31

Les 3 les plus hauts et les 3 moyennes les plus basses pour les compétences en échelle d'accomplissement sont les suivants:

Tableau 6

Les moyennes des scores de réponses par les parties prenantes pour les compétences spécifiques à l'échelle de réalisation
(Source: Résultats de la consultation par le Projet de T-MEDA 2013-2016)

Le Groupe	Compétences avec les moyennes les plus basses	Moyenne	Compétences avec les moyennes les plus élevés	Moyenne
Académies	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement	2.21	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	2.67
	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires	2.33	C.S.4. Capacité à comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication	2.57
	C.S.14. Capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles	2.38	C.S.3. Capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	2.56
Employeurs	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement	2.22	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	2.57
	C.S.14. Capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles	2.31	C.S.4. Capacité à comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication	2.49
	C.S.9. Capacité à coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes.	2.31	C.S.11. Capacité à comprendre les enjeux actuels en matière de tourisme et d'autres connaissances générales	2.49

Le Groupe	Compétences avec les moyennes les plus basses	Moyenne	Compétences avec les moyennes les plus élevés	Moyenne
Etudiants	C.S.5. Capacité à comprendre des concepts tels que les capacités de charge et l’empreinte écologique.	2.46	C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans l’environnement de la vie réelle	2.90
	C.S.9. Capacité à coordonner et utiliser l’interconnexion de réseaux avec les parties prenantes.	2.46	C.S.3. Capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	2.88
	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d’approvisionnement	2.60	C.S.13. Développer la connaissance des concepts clés, des théories et des pratiques dans les activités touristiques	2.80
Diplômés	C.S.5. Capacité à comprendre des concepts tels que les capacités de charge et l’empreinte écologique.	2.31	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/ autre langue étrangère	2.97
	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d’approvisionnement	2.48	C.S.3. Capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	2.80
	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires et	2.53	C.S.1. Capacité à évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux	2.80
	C.S.11. Capacité à comprendre les enjeux actuels en matière de tourisme et d’autres connaissances générales	2.53		

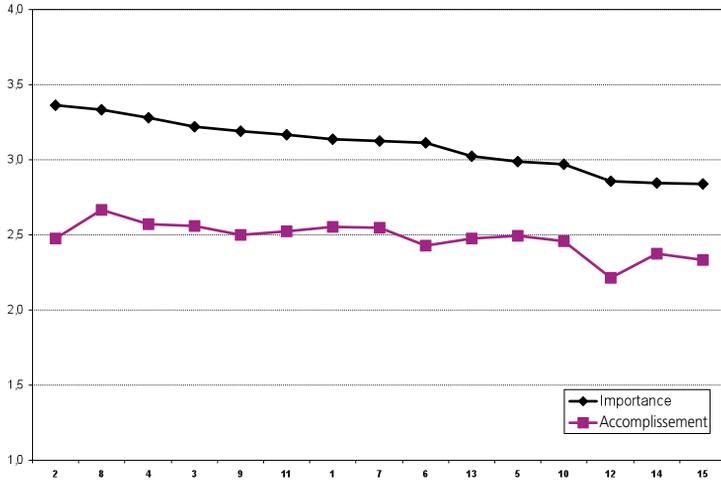


Figure 5

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences spécifiques donnés par les Académies à la fois pour l'importance et pour l'accomplissement
 (Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

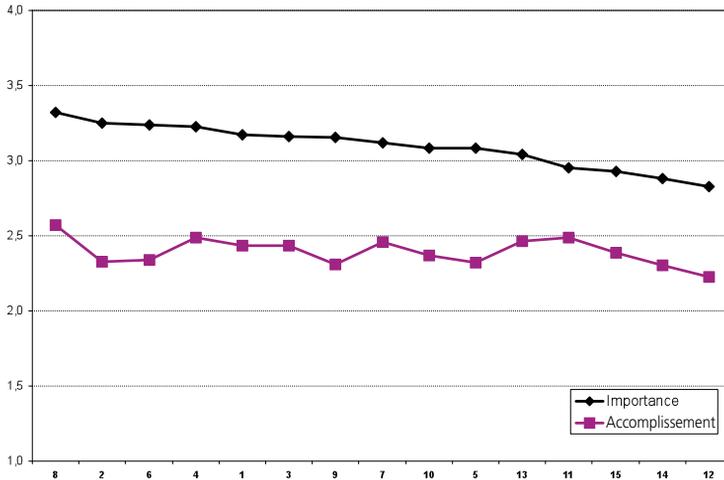


Figure 6

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences spécifiques donnés par les employeurs à la fois pour l'importance et pour l'accomplissement
 (Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

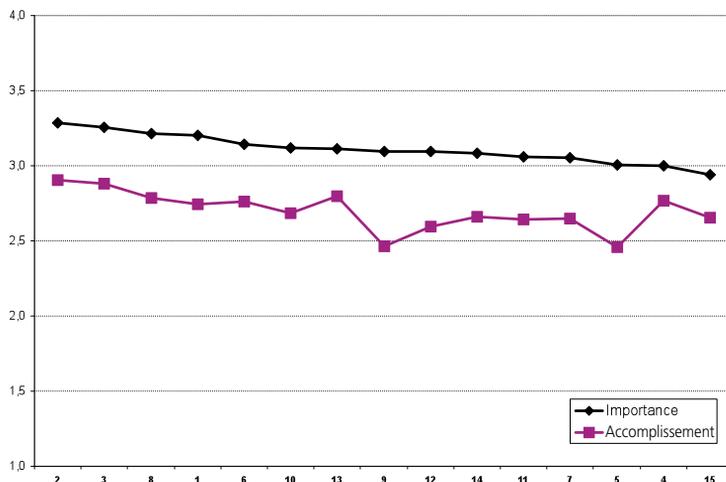


Figure 7

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences spécifiques donnés par les étudiants à la fois pour importance et pour l'accomplissement

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

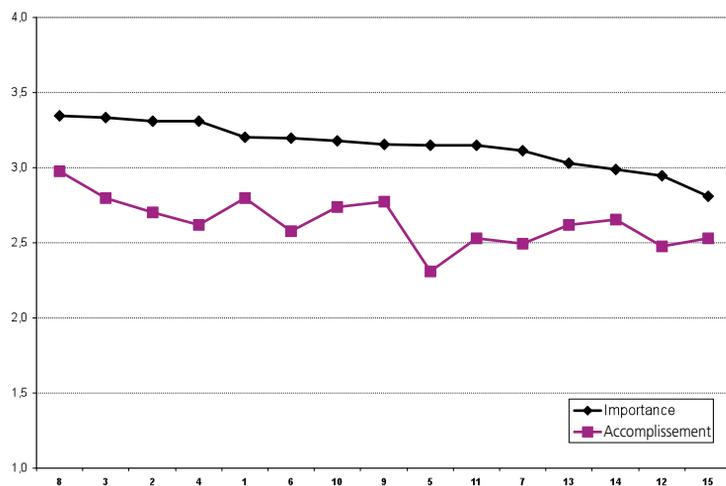


Figure 8

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences spécifiques donnés par les diplômés à la fois pour importance et pour l'accomplissement

(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Pour les classements, les résultats étaient comme suit:

Tableau 7

Les classements les plus élevés et les plus bas donnés par les parties prenantes pour les compétences spécifiques
(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Le Groupe	Compétences avec les classements les plus bas	Compétences avec les classements les plus élevés
Académies	<p>C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement</p> <p>C.S.14. Capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles</p>	<p>C.S.3. Capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme</p> <p>C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.S.1. Capacité à évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p>
Employeurs	<p>C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement</p> <p>C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.S.7. Capacité à rendre l'identification et la présentation de l'environnement du tourisme efficace</p>	<p>C.S.1. Capacité à évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p> <p>C.S.6. Faire fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.4. Capacité à comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p>
Etudiants	<p>C.S.12. Avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement</p> <p>C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.S.11. Capacité à comprendre les enjeux actuels en matière de tourisme et d'autres connaissances générales</p>	<p>C.S.1. Capacité à évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p> <p>C.S.2. Capacité à démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle</p> <p>C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p>

Le Groupe	Compétences avec les classements les plus bas	Compétences avec les classements les plus élevés
Diplômés	C.S.12. Capacité à avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement	C.S.8. Capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère
	C.S.13. Développer la connaissance des concepts clés, des théories et des pratiques dans les activités touristiques	C.S.1. Capacité à évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux
	C.S.15. Capacité à effectuer des opérations comptables et transactions monétaires	CS9. Capacité à coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes

Corrélation

Pour les résultats d'analyses de corrélation, il a été remarqué que, dans les compétences génériques, les coefficients de corrélation de Pearson étaient, la plupart du temps, entre modérée et substantielle (0.50-0.70), sauf pour le cas des étudiants par rapport aux diplômés où le coefficient était 0,3051 pour le critère d'accomplissement. Cela indique une faible relation statistique entre les réponses de ces deux groupes. Les résultats de l'analyse de corrélation sont présentés dans les tableaux suivants:

Tableau 8

La matrice des compétences génériques pour le critère d'importance (liste Source de corrélation: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Diplômés	Etudiants	Employeurs	Enseignants	Groupe
				Enseignants
			0.8011	Employeurs
		0.8608	0.7711	Etudiants
	0.7788	0.8167	0.7610	Diplômés

Tableau 9

La matrice de compétences génériques pour le critère d'accomplissement (liste Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Diplômés	Etudiants	Employeurs	Enseignants	Groupe
				Enseignants
			0.5936	Employeurs
		0.6641	0.6699	Etudiants
	0.3051	0.5110	0.6007	Diplômés

Le cas était différent pour les compétences spécifiques où la plupart de coefficients de corrélation de Pearson étaient, la plupart du temps, entre minimale et modérée (0,30 à 0,50). Les résultats des analyses de corrélation sont présentés dans les tableaux suivants:

Tableau 10

La matrice des compétences spécifiques pour le critère d'importance (liste Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Diplômés	Etudiants	Employeurs	Enseignants	Groupe
				Enseignants
			0.8481	Employeurs
		0.5215	0.5677	Etudiants
	0.6440	0.8498	0.8825	Diplômés

Tableau 11

La matrice des compétences spécifiques pour le critère d'accomplissement (liste Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Diplômés	Etudiants	Employeurs	Enseignants	Groupe
				Enseignants
			0.7998	Employeurs
		0.4265	0.3023	Etudiants
	0.5112	0.4057	0.5033	Diplômés

Ce qui suit est conclu ainsi:

- Il existe une forte relation linéaire entre les réponses des parties prenantes pour le critère d'importance concernant les compétences génériques et spécifiques (les coefficients de corrélation sont plus élevés pour les compétences génériques).
- La relation linéaire entre les réponses des parties prenantes pour le critère d'accomplissement est faible si on la compare à l'autre critère pour les compétences génériques et spécifiques (les coefficients de corrélation sont plus élevés pour les compétences génériques).

De tels résultats peuvent être remarqués aussi dans les graphiques suivants:

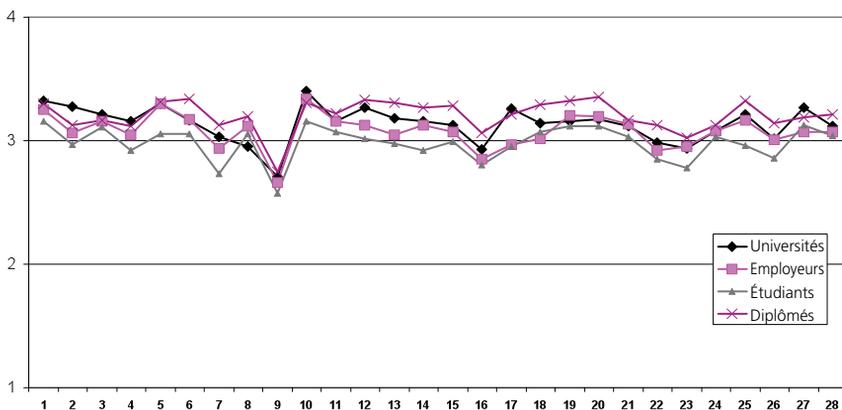


Figure 9

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences génériques données par les parties prenantes pour l'importance
(Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

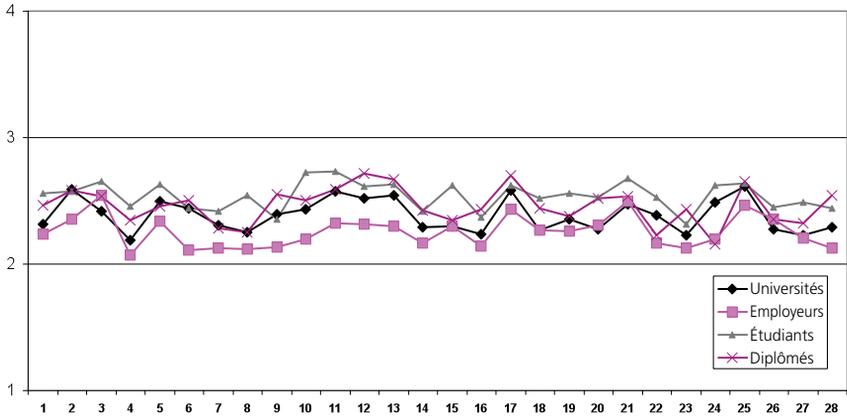


Figure 10

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences génériques données par les parties prenantes pour l'accomplissement (Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

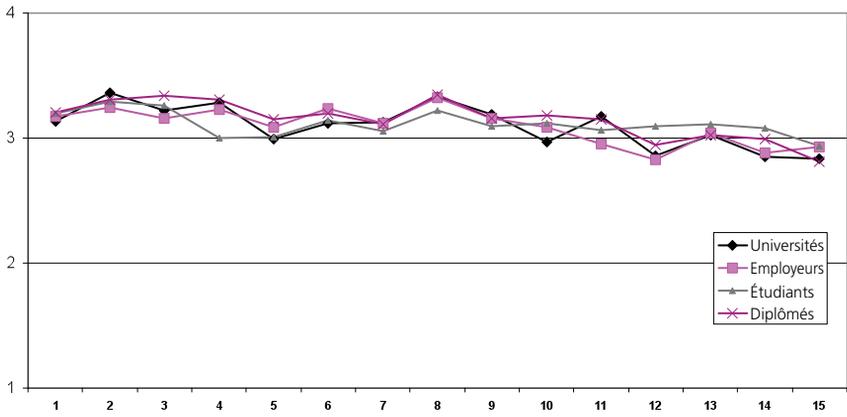


Figure 11

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences spécifiques données par les parties prenantes pour l'importance (Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

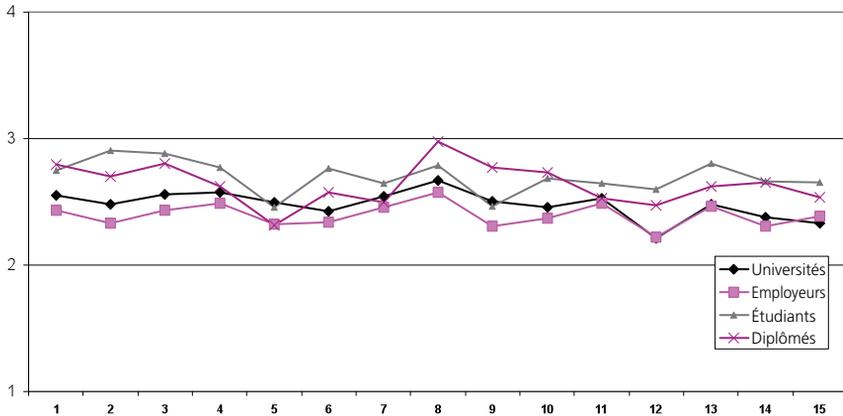


Figure 12

Un graphique linéaire montrant les moyennes d'évaluation des compétences spécifiques données par les parties prenantes pour l'accomplissement (Source: Résultats de la consultation par le Projet T-MEDA 2013-2016)

Conclusions

- Il y avait un accord général entre les groupes des 4 parties prenantes que les compétences génériques suivantes sont très importantes si on les compare à d'autres: le maintien de la qualité du travail, la gestion efficace du temps, l'identification et la résolution des problèmes, l'engagement aux droits de l'homme et la mise en œuvre des procédures de santé et de sécurité. D'autre part, les compétences génériques suivantes ont été dans la plupart du temps considérées comme ne pas être aussi important: travailler de manière autonome, la valorisation des autres, les compétences organisationnelles et le respect de la diversité et du multiculturalisme.
- Pour l'accomplissement, on peut remarquer que les 4 groupes ont convenu d'avoir les compétences génériques suivantes principalement atteints: compétences en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, la capacité à maintenir la qualité du travail, l'engagement envers les droits de l'Homme, la capacité de maintenir une éducation continue, et la capacité de communication orale et écrite avec différents publics. Tandis que les compétences génériques suivantes étaient les moins en réalisation: l'aptitude à diriger, ayant des compétences organisationnelles, être auto-mo-

tivé, prendre des décisions logiques, la capacité à travailler dans une équipe interdisciplinaire, et l'affirmation de soi.

- Pour le critère d'importance des compétences spécifiques, certaines compétences ont été considérées par les 4 groupes de parties prenantes principalement nécessaires: démontrer une expérience pratique dans un environnement de la vie réelle, la capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme et la capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais / une autre langue étrangère.
- Pour le critère d'accomplissement, les compétences spécifiques suivantes ont été perçues comme étant fortement atteintes: la capacité à appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme, la capacité à comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication et la capacité à gérer les clients et les parties prenantes en anglais / autre langue étrangère.
- Les compétences suivantes ont été considérées comme étant les moins importantes et comme étant pas bien réalisées: la capacité à effectuer la comptabilité et des transactions monétaires, les capacités et les connaissances des techniques d'approvisionnement, et la capacité à identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles.

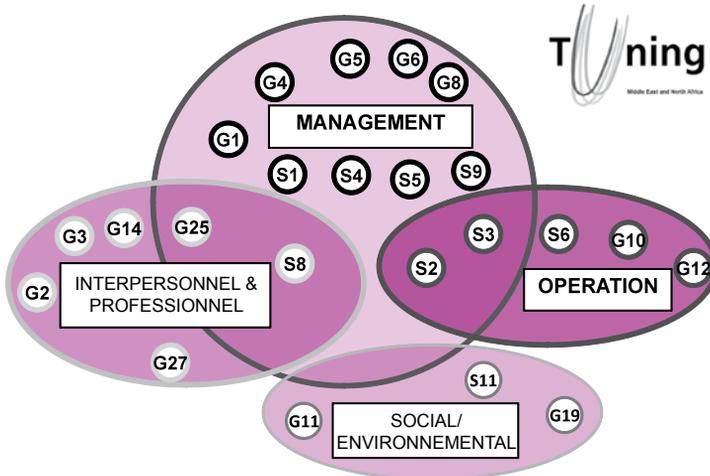
6

Le Méta-Profil

Sur la base des résultats de l'enquête (scores et classements de compétences pour l'importance), certaines compétences ont été éliminées car elles avaient les valeurs les plus faibles (voir les tableaux précédents de résultats statistiques), ceux-ci étaient les suivants:

- Pour les compétences génériques 7, 23, 16, 9, 22, 20, 24 et 26.
- Pour les compétences spécifiques 12, 14, 15, 13, 7, 11 et 10.

Le reste des compétences ont été regroupées en clusters comme suit:



Suite au processus d'interprétation et à travers des analyses multiples, le GDE a identifié 4 clusters dans lesquels il a clarifié les compétences approuvées.

Ces clusters sont classées comme suit:

INTERPERSONNELLE & PROFESSIONNELLE : ce cluster se concentre sur les compétences personnelles des étudiants liés à l'auto promotion et la communication avec l'environnement du travail.

- C.G.3. Maintenir un apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.27. Être auto motivé.
- C.G.14. Etre innovant et créatif.
- C.G.25. Appliquer les compétences de l'information et la technologie de communication.
- C.S.8. Traiter avec les parties prenantes de tourisme en anglais / autre langue étrangère.

GESTION : ce cluster comprend les compétences liées aux capacités managériales et aux activités mentales, aussi q'aux différentes ressources dans les environnements de travail internes et externes

- C.G.1. Gérer le temps efficacement.
- C.G.5. Identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.6. Prendre des décisions logiques.
- C.G.8. Diriger efficacement.
- C.G.4. Pratiquer la pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.S.4. Comprendre les différents segments du marché.
- C.S.9. Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes.
- C.S.5. Gérer les activités de tourisme d'une manière durable.
- C.S.1. Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux.

OPERATION : Ce cluster traite des performances liées aux capacités opérationnelles dans le secteur de tourisme.

- C.G.10. Maintenir une qualité du travail.
- C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle.
- C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme.
- C.S.6. Faire fonctionner efficacement les organisations touristiques.

ENVIRONMENTAL/SOCIAL : ce cluster se concentre sur les aspects sociaux et environnementaux affectants affectés par la performance des opérations et des activités touristiques.

- C.S.11. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.
- C.G.19. Engagement pour les droits de l'Homme.
- C.G.11. Agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale.

Pontage entre Méta-Profil et la réalité

On a demandé aux représentants des universités membres de comparer leurs programmes d'études en cours avec le méta-profil final. Les résultats ont été communiqués par des rapports qui incluaient les résultats de ces comparaisons. En général, la plupart des compétences ont été couvertes dans ces programmes, mais il a été remarqué que les compétences suivantes ne sont pas directement incorporées si comparées aux autres:

- Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.
- Le maintien d'un apprentissage tout au long de la vie.
- Être auto-motivé.

- Maintenir une qualité du travail.
- Gérer le temps efficacement.
- Traiter avec les parties prenantes de tourisme en langue étrangère.
- Prendre des décisions logiques.

Le tableau suivant montre la présence de méta-profil des compétences dans les programmes d'études mentionnées ci-dessus:

Tableau 12

La comparaison de programmes actuels en tourisme des universités membres avec le Meta-Profil adopté (cellules ombrées: la compétence est intégrée directement par les cours du plan; les cellules vides: la compétence n'est pas directement intégré dans les cours du plan)

COMPETENCES		Jordanie		Liban		Égypte	Libye	PALESTINE	Maroc	Tunisie
		Hachémite Université	Yarmouk Université	Université de Balamand	Université moderne pour les affaires et la Science	Université du Canal de Suez	Université d'Omar AlMukhtar	Ahlyeh Universitaire collège	Université de Mohammed Ier	Université de Monastir
Compétences Génériques										
C.G.1.	Gérer le temps efficacement									
C.G.3.	Maintenir un apprentissage tout au long de la vie									
C.G.5.	Identifier et résoudre les problèmes									
C.G.6.	Prendre des décisions logiques									
C.G.11.	Agir d'une façon éthique avec responsabilité									
C.G.10.	Maintenir une qualité du travail									

COMPETENCES		Jordanie		Liban		Égypte		Libye		PALESTINE		Maroc		Tunisie		
		Hachémite Université	Yarmouk Université	Université de Balamand	Université moderne pour les affaires et la Science	Université du Canal de Suez	Université d'Omar Almuhtar	Ahliyah Universitaire collège	Université de Mohammed Ier	Université de Monastir						
C.G.14.	Etre innovant et créatif															
C.G.19.	Engagement pour les droits de l'Homme															
C.G.27.	Être auto-motivé															
Compétences Spécifiques																
C.S.1.	Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux															
C.S.2.	Démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle															
C.S.4.	Comprendre les différents segments du marché															
C.S.5.	Gérer les activités de tourisme de manière durable															
C.S.6.	Faire fonctionner efficacement les organisations touristiques															
C.S.8.	Traiter avec les parties prenantes de tourisme en anglais autre langue étrangère															
C.S.9.	Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes															
C.S.11.	Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme															

Ces résultats peuvent être expliqués par le fait que la région MOAN (comme d'autres régions du monde) est confronté à certains problèmes concernant le tourisme et le gestion hôtelière:

- Le tourisme et la gestion hôtelière sont souvent offerts par des départements indépendants et des cours sans lien et dans de nombreuses institutions, ces professions sont généralement logés dans divers domaines, y compris la géographie, la sociologie, les études de loisirs et de détente, les études environnementales et les études de développement (Mayaka & Akama 2009). De plus, de nombreux cours dans les programmes du gestion hôtelière et de tourisme se trouvent dans d'autres spécialisations au sein des programmes universitaires (tels que les affaires et la gestion), ce qui rend les professeurs d'autres disciplines ne sont pas conscients de la portée de l'enseignement impliquant le tourisme (Berger 2008).
- Le manque de vision académique appropriée et de cadre théorique axé sur la plupart des études de tourisme. Ceci engendre un manque de fourniture d'orientations claires dans l'enseignement des cours de tourisme (Mayaka & Akama 2007).
- Le manque de coordination entre les établissements d'enseignement et l'industrie; les domaines de tourisme et de gestion hôtelière ont des aspects professionnels et pratiques solides. Des liens étroits avec l'industrie sont très nécessaires, en particulier l'apport des personnes clés de l'industrie et leur contribution à la conception et au développement des programmes d'études. Ces personnes peuvent aussi aider à fournir des opportunités de stage et/ou d'offres d'emploi. Actuellement, les stratégies pour l'engagement de l'industrie dans de nombreux établissements d'enseignement sont souvent aléatoire et manquent de concentration, d'engagement et de ressources (Solnet, Robinson, et Cooper 2007).
- Beaucoup d'étudiants en tourisme (après leurs études) se trouvent dans des emplois fastidieux et sans perspectives, qui ne nécessitent pas l'éducation et la formation qu'ils ont reçu, et ils ne voient pas de perspectives d'avancement. Cela est dû au fait que de nombreux cadres dans l'industrie hôtelière n'ont pas développé des programmes qui aident les étudiants à avancer de manière ordonnée (Berger 2008).

- De nombreux employeurs du secteur touristique ne reconnaissent pas l'importance de la formation universitaire; ils n'apprécient pas l'enseignement du tourisme ni les théories sous-jacentes, ni le cadre et ni les concepts qui devraient guider le tourisme comme un phénomène mondial majeur, social et économique (Zagonari 2009).
- Les expériences particulières que les étudiants ont dans leur programme de tourisme universitaire sont susceptible d'avoir un effet sur la formation des attentes réalistes de carrière en tourisme, ce qui est le cas sur lequel leur choix est fondé pour étudier le tourisme (Koyuncu et al. 2008).
- L'absence des laboratoires de formation et du personnel dans de nombreux établissements d'enseignement offrant des programmes de tourisme et de gestion hôtelière: la plupart de connaissances données aux étudiants est théorique, tandis que le côté pratique est limitée aux visites sur le terrain qui sont basés sur l'observation en premier lieu sans un véritable exercice.

Après avoir présenté les similitudes et les différences entre le méta-profil et les programmes de tourisme par les membres GDE en Tourisme, quelques modifications ont été apportées à ce profil, où ses compétences ont été renumérotées et reformulées.

La liste finale des compétences est sortie comme suit :

Compétences Génériques :

- C.G.1. Gérer le temps efficacement.
- C.G.2. Le maintien d'apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.3. Pratiquer la pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.G.4. Identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.5. Prendre des décisions logiques.
- C.G.6. Diriger efficacement.
- C.G.7. Maintenir une qualité du travail.

- C.G.8. Agir de façon éthique avec la responsabilité sociale.
- C.G.9. Etre innovant et créatif.
- C.G.10. Engagement envers les droits de l'Homme.
- C.G.11. Appliquer les compétences de l'information et la technologie de communication.
- C.G.12. Être auto motivé.

Compétences Spécifiques :

- C.S.1. Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux.
- C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans les activités de l'hospitalité et du tourisme.
- C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme.
- C.S.4. Comprendre les différents segments du marché de tourisme.
- C.S.5. Gérer les activités de tourisme d'une manière durable.
- C.S.6. Faire fonctionner efficacement les organisations touristiques.
- C.S.7. Traiter avec les parties prenantes de tourisme en anglais autre langue étrangère.
- C.S.8. Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes de tourisme.
- C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.

Ces compétences ont formé le nouveau Méta profil qui comprend les groupes de base suivants :

INTERPERSONNELLE & PROFESSIONNELLE : ce groupe de base se concentre sur les compétences personnelles des étudiants liés à l'auto promotion et la communication avec l'environnement du travail.

- C.G.2. Le maintien d'apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.12. Être auto motivé.
- C.G.9. Etre innovant et créatif.
- C.G.11. Appliquer les compétences de l'information et la technologie de communication.
- C.S.7. Traiter avec les parties prenantes de tourisme en anglais autre langue étrangère.
- C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.

GESTION : ce groupe de base comprend les compétences liées aux capacités managériales et les activités mentales, aussi les différentes ressources dans les environnements de travail internes et externes

- C.G.1. Gérer le temps efficacement.
- C.G.4. Identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.5. Prendre des décisions logiques.
- C.G.6. Diriger efficacement.
- C.G.3. Pratiquer la pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.S.4. Comprendre les différents segments du marché.
- C.S.8. Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes.
- C.S.5. Gérer les activités de tourisme d'une manière durable.

- C.S.1. Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux.
- C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.

OPERATION : Ce groupe de base traite des performances liées aux différentes opérations dirigées par les activités touristiques

- C.G.7. Maintenir une qualité du travail.
- C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle.
- C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme.
- C.S.6. Faire fonctionner efficacement les organisations touristiques.
- C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.

ENVIRONMENTAL/SOCIAL : ce groupe de base se concentre sur les aspects sociaux et environnementaux affectants / affectés par la performance des opérations et des activités touristiques.

- C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.
- C.G.10. Engagement envers les droits de l'Homme.
- C.G.8. Agir de façon éthique avec la responsabilité sociale.

Development du Profile d'un Nouveau Diplôme

Les membres du GDE en tourisme ont ensuite travaillé sur le développement du profile d'un nouveau diplôme basé sur le nouveau méta-profil, les suivants ont été identifiés:

- Titres de cours selon les compétences d'ajustements.
- Les résultats d'apprentissage.
- Niveaux.

Une partie du travail a été effectuée lors de la troisième réunion générale (du 15 au 19 février 2015, université de Chypre Nicosia/Chypre). La partie restante a été confiée aux membres du GDE en tourisme. Les résultats d'apprentissage ont été présentés par les membres du groupe le 31 Mars 2015, ainsi que le premier brouillon du programme par le coordinateur était le 10 Avril 2015 (Ce profil de degré original est présenté en Appendice1). Il y avait un accord par les membres du GDE en tourisme pour avoir ce nouveau programme de 4 ans (2 semestres par an) pour être mis en œuvre par l'Université de Yarmouk, où une formation a été organisée par les experts du projet le 19 et le 20 Mai pour mettre en œuvre le programme pilote. La première session de la formation a porté sur l'introduction de Tuning et de son importance à l'enseignement supérieur, suivi par une session de formation sur la façon de faire et de concevoir un programme d'études de haute qualité. Les résultats de la consultation et le méta profil ont également été discutés avec les membres du corps professoral. Les deux listes de compétences génériques et spécifiques ont été modifiées, certains d'entre eux ont été éliminés et les deux dernières listes sont devenues comme suit:

Les compétences génériques du profil de Licence de l'Université de Yarmouk

- C.G.1. Gérer le temps efficacement.
- C.G.2. Le maintien d'apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.3. Pratiquer la pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.G.4. Identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.5. Prendre des décisions logiques.
- C.G.6. Diriger efficacement.
- C.G.7. Maintenir une qualité du travail.
- C.G.8. Agir de façon éthique avec la responsabilité sociale.
- C.G.9. Etre innovant et créatif.
- C.G.10. Engagement envers les droits de l'Homme.

C.G.11. Appliquer les compétences de l'information et la technologie de communication.

C.G.12. Être auto-motivé.

Les compétences spécifiques du profil de Licence de l'Université de Yarmouk

C.S.1. Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux.

C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans les activités de l'hospitalité et du tourisme.

C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme.

C.S.4. Comprendre les différents segments du marché de tourisme.

C.S.5. Gérer les activités de tourisme d'une manière durable.

C.S.6. Faire fonctionner efficacement les organisations touristiques.

C.S.7. Traiter avec les parties prenantes de tourisme en anglais autre langue étrangère.

C.S.8. Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes de tourisme.

C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.

Le profil actuel de degré en tourisme de l'université de Yarmouk a été révisé pour tenir compte des compétences convenues. Les niveaux des compétences convenues et les résultats d'apprentissage ont également été définis (voir Appendice 2).

7

Analyse Concernant l'Enquête de la Charge de Travail sur les Étudiants

Après la quatrième Assemblée Générale (27 septembre au 01 Octobre 2015, Université de Malte La Valette / Malte), le GDE en tourisme a participé à un sondage en ligne qui vise à évaluer à la fois le contact et les heures de travail indépendant tels qu'ils sont perçus par les académies et les étudiants, cette tâche contribuerait à la vérification de similitude entre ces groupes en termes de quantité de temps nécessaire pour atteindre les exigences des cours. Le groupe a convenu sur la sélection du 5e semestre (2e semestre en troisième année) à cette fin. Pour chaque cours / module, un instructeur et 30 étudiants ont été ciblés pour remplir le questionnaire, cependant, il y avait une variation dans le nombre de cours / modules inclus ainsi que le taux de réponse (tableau 13). (Voir l'appendice 4 pour les formulaires de l'enquête). Les résultats ont été présentés à la cinquième Assemblée Générale (23- au 26 Mai 2016 Université de Deusto-Bilbao/Spain).

Tableau 13

La liste des universités qui ont participé à l'enquête de la charge de travail des étudiants, aussi le nombre de cours, les étudiants et les académies impliqués dans l'enquête, le nombre total de réponses est également inclus (Source: Résultats de l'enquête de charge de travail des étudiants par le projet T-MEDA 2013-2016)

Université	Nombre de sujets / cours / modules	Nombre d'étudiants	Nombre d'académies	Nombre total de réponses
Université du Canal de Suez	8	82	8	90
Université hachémite	4	86	4	90
Université de Yarmouk	4	44	4	48
Université moderne pour les affaires et la Science	5	49	5	54
Université de Balamand	5	55	6	61
Collège universitaire Ahliya de Palestine/ Bethléem	5	46	7	53
Université de Monastir	5	50	11	61
Total	36	412	45	457

Pour les heures de contact pour les cours tout au long du semestre, une grande proximité est observée lorsque l'on compare les académies et les réponses des étudiants; précédemment ayant un nombre total d'heures de 276,36, tandis que le second avait le total de 279,67.

Ceci est logique, après avoir terminé ces cours, les étudiants doivent être conscients des heures de contact de cours qu'ils ont passé, outre la clarté des heures de travail pour les cours théoriques incluses dans cet exercice.

Il y a une similitude évidente dans les pourcentages d'heures de contact par rapport aux heures indépendantes (tableau 14)

Tableau 14

Les pourcentages de Contact Horaires contre le travail indépendant
(Source: Résultats de l'enquête de charge de travail des étudiants
par le projet T-MEDA 2013-2016)

Groupe	Heures indépendants	Heures de Contact
Académies	69.05%	30.95%
Etudiants	65.92%	37.33%

Ce n'a pas été le cas cependant pour différents types de travaux dans le groupe de tourisme, qui sont comme suit:

Tableau 15

La charge de travail des étudiants pour différents travaux de cours tels qu'ils sont perçus par les groupes d'académies et d'étudiants
(Source: Résultats de l'enquête de charge de travail des étudiants
par le projet T-MEDA 2013-2016)

Travail	Académies	Etudiants	Etudiants/ Académies
Lecture / Littérature	254.38	85.38	0.33
Travail de terrain	27.71	52.47	1.89
Les travaux de laboratoire / non supervisé	18.71	33.37	1.78
Préparation du travail	53.93	93.19	1.72
Sources Internet	113.45	95.61	0.83
Évaluation de l'examen final	127.05	95.84	0.75
Autre	11.40	11.65	1.02
Total	616.14	459.51	0.74

Une dispersion a également été trouvée dans les heures totales de travail indépendant par rapport aux heures de contact (académies contre étudiants):

Tableau 16

Nombre total d'heures de travail contre les heures de contact données par des académies et étudiants

(Source: Résultats de l'enquête de charge de travail des étudiants par le projet T-MEDA 2013-2016)

Groupe	Heures de Contact	Travail indépendant	Total
Académies	276.36	616.64	893.00
Etudiants	279.67	469.51	749.18
Etudiants Académies 0.84			

Les dispersions constatées entre les académies et les étudiants pour le travail indépendant peuvent être expliquées par:

- Avoir une carence dans l'évaluation des étudiants.
- Avoir une carence en informant l'étudiant au sujet des exigences du cours.
- Avoir une carence en rapportant les résultats d'apprentissage à l'évaluation.
- Le manque d'engagement des étudiants dans l'accomplissement des exigences de cours.

L'interprétation globale des résultats suggère que l'une des deux possibilités a eu lieu:

- Double comptage a eu lieu lors de la déclaration du travail indépendant sur différentes catégories de travail interrogés dans l'enquête et déclarées par les académies et les étudiants
- L'erreur qui est venu de l'évaluation des travaux qui ne sont pas effectués chaque semaine au cours du semestre et évalués comme ils étaient (par exemple les examens).

Le GDE en tourisme a eu les commentaires suivants sur la façon dont l'enquête de la charge de travail des étudiants a été réalisée:

- Le nombre de semaines par chaque institution devrait être présenté.
- La structure du programme (en termes de charge de semestre et le nombre de cours) devrait être considérée.
- L'incohérence dans les réponses au semestre par rapport à la semaine de contact / heures indépendantes devrait être considérés lors de l'interprétation (une différence est observée dans les différents types de travaux effectués par étudiant) résultats.

Le groupe a proposé les recommandations suivantes sur la base des résultats du questionnaire mentionnés précédemment :

- Les instructions doivent être données par la faculté sur ce qui est exigé (améliorer la clarté et la transparence en ce qui concerne les attentes de la charge de travail (par exemple la lecture, laboratoire, examens, préparation...etc. et les heures prévues nécessaires pour les remplir), ainsi que l'évaluation.
- Exposer les étudiants à des évaluations continues et progressives qui évaluent les étudiants à différents stades en utilisant différents outils. La charge de travail pour chaque évaluation doit être déclarée (contact et individuel).
- La révision de la structure du programme où les aspects précédents ont été clairement énoncés.
- L'intégration de différentes méthodes d'évaluation pour correspondre à différentes compétences (par exemple les examens, rapports, documents... etc.).
- Clarifier les différents résultats d'apprentissage du cours avec des critères d'évaluation, ainsi que la charge de travail.

Réflexions

Toutes les universités concernés par le projet T-MEDA souhaitent développer leurs programmes d'études de tourisme de manière systématique. Ces universités se rendent compte de l'importance de l'adoption d'un outil scientifique et technique qui contribue à améliorer la qualité de l'enseignement du tourisme dans leurs institutions. Toutes les institutions se rendent compte qu'un décalage existant entre leurs institutions d'une part, et les opérateurs de l'industrie d'une autre part. Ainsi, l'objectif principal du développement des programmes est la contribution essentielle des parties prenantes, en particulier les employeurs qui savent mieux ce que l'industrie a besoin.

Généralement, si tous les plans d'études n'ont pas été construites sur la base de l'analyse et des compétences, Néanmoins ce que le personnel enseignant pense, ce servira le but. La plupart des plans d'études sont basés sur l'enseignement théorique avec un manque évident d'expériences pratiques de la part du personnel enseignant, ainsi que la simple absence d'installations et d'équipements pratiques. Les procédures d'admission dans certains pays de la région MOAN ne garantissent pas les candidats de haute qualité qui sont au courant de l'industrie et prêts à se joindre à ses activités et à construire une future carrière.

La confiance mutuelle entre les opérateurs de l'industrie et les institutions académiques est manquante. L'importance et les futures perspectives de l'éducation du tourisme sont encore bien inférieurs à ceux de beaucoup d'autres disciplines comme la science médicale, l'ingénierie et l'administration des affaires / gestion. Disponibilité du personnel académique dans le tourisme et l'hospitalité est un défi majeur pour toutes les institutions participant au projet.

Une dernière chose importante à mentionner, c'est l'écart important entre la performance et les réalisations attendues. Tout au long de ces dernières années, de nombreuses institutions ont été impliquées dans de nombreux projets et activités internationales, ainsi que d'être représenté dans de nombreux événements touristiques internationaux. Cela encourage beaucoup d'entre eux à apprendre des réussites mondiales et des meilleures expériences. Beaucoup d'individuels (non institutionnels) tentent de modifier les plans d'étude du tourisme afin de couvrir les principales compétences remarquées, qui impliquent les opérateurs de l'industrie dans l'élaboration des programmes et la mise en œuvre,

en se concentrant davantage sur le développement des compétences pratiques, les compétences professionnelles et les langues étrangères..., etc.

Il y a une nouvelle tendance prometteuse, c'est la création de facultés indépendantes de tourisme et d'hospitalité qui donne une meilleure participation dans les décisions et qui influent sur leurs bonnes volontés et la façon dont ils réalisent les missions. Le nombre d'institutions intervenant dans l'éducation du tourisme et de l'hospitalité augmente, ainsi que le nombre du personnel joignant ces institutions. La concurrence augmente, ce qui devrait améliorer la qualité de leurs plans d'étude, leur mise en œuvre et de la qualité des diplômés.

GDE en Tourisme/ T-MEDA

le 30 Avril²⁰¹⁵

Première mise à jour en Juin 2015

Dernière mise à jour en Juin 2016

Les Références

- Berger, A. (2008) Tourism in Society. *Society*, 45(4), 327-329. <http://dx.doi.org/10.1007/s12115-0089112-6>
- Koyuncu, M., Burke, R., Fiksenbaum, L., &Demirer, H. (2008). Predictors of Commitment to Careers in the Tourism Industry, *Anatolia*, 19(2), 225-236.
- Mayaka, M., &Akama, J. (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study. *Tourism Management*, 28, 298-306. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.023>
- Okumus, F., & Wong, K. (2005). In Pursuit of Contemporary Content for Courses on Strategic Management in Tourism and Hospitality Schools. *Hospitality Management*, 24, 259-279. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.06.009>
- Solnet, D., Robinson, R., & Cooper, Ch. (2007). An Industry Partnerships Approach to Tourism Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(1), 66-70. <http://dx.doi.org/10.3794/johlste.61.140>
- Zagonari, F. (2009). Balancing Tourism Education and Training. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 2-9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.03.006>

Annexe 1

Profil de Nouveau Degré / GDE en Tourisme (Projet T-MEDA 2013-2016)

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Social et Environnemental		C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme	Les questions contemporaines en Tourisme & Hospitalité	X			<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les enjeux actuels dans le tourisme • Pour évaluer les impacts de ces questions sur la performance du secteur du tourisme • Suggérer un certain nombre de mesures pour faire face à ces questions 	A1S2
	C.G.10. Engagement pour les droits de l'Homme		Les Droits de l'homme	X			<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les différents aspects liés aux droits de l'homme • Relier les questions de droits de l'homme au contexte du développement du tourisme 	A1S1
	C.G.8. Agir de façon éthique avec la responsabilité sociale		Tourisme durable		X		<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la relation entre le développement durable et le tourisme • Identifier les différents objectifs du tourisme durable et les domaines politiques requis pour les réaliser • Comprendre le processus de formulation d'une stratégie de développement durable 	A2S2
			Responsabilité sociale		X		<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la Responsabilité Sociale d'Entreprises (RSE) • Relier le concept de responsabilité sociale aux entreprises touristiques • Evaluer la contribution de la RSE à la performance de l'organisation 	A1S1

Graphe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Interpersonnel et professionnel	C.G.2. Le maintien d'apprentissage à vie		Gestion des Ressources Humaines		X		<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes responsabilités d'activités de ressources humaines • Discuter de différentes approches pour développer les ressources humaines dans l'organisation • Comprendre le processus d'élaboration des politiques et procédures des RH (Ressources Humaines) • Revoir la formation principale des ressources humaines et des techniques de développement 	A2S2
			Interpersonnel et professionnel	X			<ul style="list-style-type: none"> • Construire des auto-entraînements et auto-développement en fonction du projet sélectionné • Acquérir les bons outils pour être recrutés et pour construire un projet professionnel par l'étudiant 	A1S2

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Interpersonnel et professionnel (cont.)	C.G.12. Être auto-motivé		Entrepreneurs touristiques	X			<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la contribution économique et sociale des entreprises touristiques. Conceptualiser et concevoir une entreprise de tourisme Illustrer la faisabilité et la potentielle de la mise en œuvre de l'entreprise sélectionnée 	A1S2
			Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. démontrer sa propre expérience de soi 	A2S2
			Qualités de dirigeant en Tourisme & Hospitalité			X	<ul style="list-style-type: none"> Comparer entre les Qualités de dirigeant et la gestion en ce qui concerne le concept et les compétences Reconnaître les caractéristiques d'un leader Faire la différence entre les théories des Qualités de dirigeant et leur influence sur le comportement des employés 	A3S1

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Interpersonnel et professionnel (cont.)	C.G.9. Etre innovant et créatif		Entrepreneurs touristiques	X			<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la contribution économique et sociale des entreprises touristiques. Conceptualiser et concevoir une entreprise de tourisme Illustrer la faisabilité et la potentielle de la mise en œuvre de l'entreprise sélectionnée 	A1S2
			Projet de fin d'études			X	<ul style="list-style-type: none"> Identifier une problématique de recherche Mesurer et analyser les indicateurs liés à la problématique de recherche Faire un rapport sur comment faire face à différents aspects d'une problématique 	A3S2
			Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. démontrer sa propre expérience de soi 	A2S2
			Gestion d'événements		X		<ul style="list-style-type: none"> Planifier, concevoir et coordonner un Site efficace et l'exploitation des installations. Appliquer les principes du professionnalisme et de l'éthique à la gestion d'événements. Créer, planifier et mettre en œuvre des programmes efficaces pour les événements. concevoir un processus de planification qui intègre des outils de budgétisation, de gestion de projet, de communication et d'évaluation. 	A2S1

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Interpersonnel et professionnel (cont.)	C.G.11. Appliquer les compétences de l'information et la technologie de communication		Compétences de communication		X		<ul style="list-style-type: none"> Démontrer des compétences efficaces en communication écrite et en tourisme et hospitalité. montrer des compétences efficaces en communication orale. Travailler efficacement au sein des groupes ou des équipes 	A2S1
			Technologie de l'information pour le tourisme et l'hospitalité			X	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer une connaissance exceptionnelle liée à l'informatique dans l'hospitalité et le tourisme d'affaires. Démontrer la capacité de définir, d'identifier et d'évaluer les pratiques informatiques actuelles dans le tourisme et l'hospitalité. 	A3S2
			Tourisme électronique		X	<ul style="list-style-type: none"> Apprécier le rôle et les fonctions de l'Internet et la distribution électronique dans le tourisme. Optimiser et gérer l'inventaire du tourisme en ligne Interpréter de divers outils de mesure de web et leur rôle en fournissant l'information de gestion Planifier et mettre en œuvre l'optimisation des moteurs de recherche et les stratégies de marketing des moteurs de recherche 	A2S2	

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Interpersonnel et professionnel (cont.)		C.S.7. Communiquer de façon professionnelle avec les parties prenantes en tourisme	Langue étrangère (différents niveaux) pour le tourisme et l'hospitalité	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre et utiliser correctement le vocabulaire / expressions utilisés dans le tourisme et l'hospitalité démontrer les quatre grandes compétences en lecture, écrit, écoute et parler dans ces langues étrangères faire des conversations avec différentes parties prenantes correctement et professionnellement et traiter les plaintes Répondre professionnellement aux correspondances 	A1A2A3
			Communication interculturelle	X			<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les principes essentiels de la communication humaine pour accroître l'efficacité propre de l'étudiant en relations interpersonnelles, en petit groupe et parler en public Expliquer l'importance de la culture dans la communication et la façon dont nous pouvons communiquer plus efficacement dans un monde qui devient de plus en plus multiculturelle Engager dans une conversation qui est satisfaisant et mutuellement productive Prendre en considération les différences culturelles qui existent entre les intervenants pour communiquer plus efficacement 	A252

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion	C.G.1. Gérer le temps efficacement		Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Le respect fondamental de gestion des règles de temps et de s'y conformer Gérer le temps efficacement pour exécuter les tâches assignées avec le respect du temps attribué. Estimer le temps nécessaire pour effectuer des tâches spécifiques 	A2S2
			Projet de fin d'études			X	<ul style="list-style-type: none"> Identifier une problématique de recherche Mesurer et analyser les indicateurs liés à la problématique de recherche Faire un rapport sur comment faire face à différents aspects d'une problématique 	A3S2
	C.G.4. Identifier et résoudre les problèmes		Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Identifier les problèmes opérationnels et les communiquer à l'administration Traiter les plaintes des clients et trouver rapidement des solutions Coordonner avec l'administration afin de résoudre différents problèmes Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. démontrer sa propre expérience de soi 	A2S2
			Méthodes de recherche		X		<ul style="list-style-type: none"> comprendre l'importance de la recherche et des ainsi que les différentes méthodes d'acquisition de connaissances Comprendre la relation entre la théorie et la recherche préparer un document de recherche et faire une présentation appliquer différentes méthodes de collecte de données comprendre l'éthique de la rédaction scientifique et la publication 	A2S1

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)	C.G.5. Prendre des décisions logiques		Prise de décision financière			X	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer l'information financière et opérationnelle pour le but de prise de décision. Appliquer des techniques financières quantitatives à l'analyse des données financières. communiquer et présenter des propositions qui traitent des questions financières et commerciales. 	A3S1
			Gestion de Recettes			X	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre l'utilisation multiple de réseaux de distribution et le système de réservation Identifier les décisions de tarification des affaires et de recueillir les informations du marché en ce qui concerne le comportement des clients Fournir des stratégies pour optimiser la disponibilité des produits et des prix afin de maximiser les profits Analyser les données recueillies dans le but de prendre des décisions sur les prix 	A3S1

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)			Gestion des Ressources Humaines		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le cycle de gestion du rendement des employés et comment les évaluations du rendement devraient être effectuées Identifier les différents types de méthodes de formation et de préparer un programme de formation et de développement d'employés efficace basée sur l'Evaluation de Besoin de Formation (EBF) Créer une description d'emploi comme une analyse d'emploi de résultats Etablir le plan de recrutement des employés et appliquer les techniques de sélection des employés Évaluer l'environnement externe et interne des RH afin d'établir les plans d'action des RH. Concevoir un système de rémunération totale comme un moyen pour retenir les employés 	A2S2
			Grappe de base		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les méthodes de calcul des coûts et l'analyse des résultats Évaluer et appliquer les techniques de contrôle des coûts 	A2S2

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)	C.G.6. Diriger efficacement		Gestion des Ressources Humaines		X		<ul style="list-style-type: none"> comprendre et défendre le rôle et la valeur de la gestion stratégique des ressources humaines dans le succès des organisations modernes; Comprendre le processus d'élaboration des politiques et procédures des RH Revoir la formation principale des ressources humaines et des techniques de développement Avoir la capacité de formuler une politique de recrutement et de rétention en fonction de l'intention stratégique d'une entreprise Identifier les méthodes de sélection et de la conception et la capacité de mener une entrevue axée sur les compétences mener et évaluer la performance d'estimation d'entretien 	A2S2
			Gestion Stratégique			X	<ul style="list-style-type: none"> formuler une problématique de recherche et mener une recherche en relation avec la gestion stratégique en combinant les théories et les pratiques reconnaître les différentes étapes de l'évolution de l'industrie et des stratégies recommandées appropriées à chaque étape. Évaluer les ressources et les capacités de l'entreprise en fonction de leur capacité à conférer un avantage concurrentiel durable et formuler des stratégies qui mettent à profit les compétences de base d'une entreprise. 	A3S2

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)			Qualités de dirigeant en Tourisme & Hospitalité		X		<ul style="list-style-type: none"> démontrer une connaissance significative des Qualités de dirigeant efficaces et des stratégies de travail en équipe, les compétences de gestion et d'évaluation de la qualité de service et les besoins des consommateurs au moyen d'enquêtes et d'expérience pratique. Démontrer les techniques qui contribuent à une culture de dignité et le respect en lieu de travail. Appliquer le travail d'équipe et les Qualités de dirigeant pour créer un environnement de travail productif 	A3S1
	C.G.3. Pratiquer la pensée critique, de l'analyse et de la synthèse		Prise de décision financière			X	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les techniques comptables dans le traitement des incertitudes et des risques en matière de planification financière et la prise de décision. Comparer et contraster les techniques principales utilisées pour déterminer le comportement des coûts. Préparer, analyser et évaluer les indicateurs clés de performance dans le secteur d'hospitalité / tourisme. 	A3S1

Groupe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)			Méthodes de recherche		X		<ul style="list-style-type: none"> comprendre l'importance de la recherche et ses ainsi que les différentes méthodes d'acquisition de connaissances Comprendre la relation entre la théorie et la recherche préparer un document de recherche et faire une présentation appliquer différentes méthodes de collecte de données comprendre l'éthique de la rédaction scientifique et la publication 	A2S1
			Grappe de base		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les méthodes de calcul des coûts et l'analyse des résultats Évaluer et appliquer les techniques de contrôle des coûts 	A2S2
		C.S.4. Comprendre les différents segments du marché de tourisme		Marketing touristique		X		<ul style="list-style-type: none"> Illustrer l'importance des systèmes d'information de recherche du marché et du marketing à une organisation de services axée sur le marché Comprendre les caractéristiques de base du comportement des consommateurs et l'achat d'affaires en hospitalité et tourisme Appliquer la segmentation du marché, le ciblage et les techniques de positionnement, en créant un avantage concurrentiel

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)			Comportement du consommateur		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les théories du comportement et le processus de prise de décision par le consommateur lors de l'achat des produits touristiques Comprendre les facteurs environnementaux et les déterminants individuels affectant le comportement des consommateurs Appliquer des stratégies de marketing efficaces pour atteindre plus efficacement le consommateur 	A2S2
		C.S.8. Coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes de tourisme	Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. démontrer sa propre expérience de soi 	A2S2
			Projet de fin d'études			X	<ul style="list-style-type: none"> Identifier une problématique de recherche Mesurer et analyser les indicateurs liés à la problématique de recherche Faire un rapport sur comment faire face à différents aspects d'une problématique 	A3S2
			Entrepreneurs touristiques		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la contribution économique et sociale des entreprises touristiques. Conceptualiser et concevoir une entreprise de tourisme Illustrer la faisabilité et la potentielle de la mise en œuvre de l'entreprise sélectionnée 	A1S2

Groupe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)		C.S.5. Gérer les activités de tourisme d'une manière durable	Gestion d'exploitation de Tourisme		X		<ul style="list-style-type: none"> • Décrire le rôle de la gestion des opérations de la gestion des organisations et des destinations touristiques réussies; • Comprendre les exigences opérationnelles d'un éventail d'organismes de tourisme; • Identifier les domaines clés de la législation et de la réglementation qui affectent l'industrie du tourisme, dans une gamme de contextes internationaux; • Démontrer des compétences de planification opérationnelles de la valeur à l'industrie du tourisme. 	AZS1
			Tourisme Alternatif	X			<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer le concept de durabilité en tourisme. • Expliquer le concept du Tourisme Alternatif et ses types. • Distingue les différences et les similitudes entre les types de tourisme alternatif et les types de tourisme d'intérêt spécial. • Évaluer les mesures de durabilité dans les activités touristiques. 	A1S2

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)		C.S.1. Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux	Introduction au Tourisme	X			<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les différentes définitions du tourisme et les concepts associés comme les loisirs, la récréation... etc. Comprendre l'évolution du tourisme en tant que phénomène, ainsi que la progression de l'hébergement et du transport Identifier les différents impacts du tourisme sur l'économie, l'environnement et les sociétés Identifier les différentes composantes des systèmes du tourisme ainsi que ses potentiels différents Comprendre les différents modèles et les théories liées au tourisme, la motivation touristique et le comportement des habitants et des touristes 	A1S1
			Géographie mondiale du tourisme	X			<ul style="list-style-type: none"> Localiser et d'identifier les pays, les principales villes et les caractéristiques physiques des continents du monde et les régions principales. Démontrer une compréhension de la culture et des religions des principales destinations touristiques ethniques. Identifier les principales attractions touristiques à partir d'une dimension internationale et globale. Comprendre les éléments climatiques principaux qui affectent le tourisme et identifier les zones climatiques du monde et leur importance pour le tourisme 	A1S1

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)			Ressources Touristiques et Tendances	X			<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la façon de traiter avec les différentes ressources disponibles. Illustrer les différentes nouvelles tendances dans l'industrie du tourisme comprendre comment planifier et évaluer les plans relatifs aux ressources Construire une meilleure connaissance des enjeux contemporains en tourisme 	A1S2
			Tourisme et Patrimoine National	X			<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la relation entre le tourisme, la culture et le patrimoine Comprendre les théories liées à la consommation du patrimoine comme une attraction touristique / produit Identifier les différents impacts du tourisme sur la culture et le patrimoine Identifier les différentes questions liées à la gestion et au développement des ressources patrimoniales et culturelles 	A1S1
			Développement d'Attractions Touristiques et Gestion	X			<ul style="list-style-type: none"> Mettre en évidence les spécifications du travail des différents postes au sein des secteurs de récréation Souligner l'importance et la nécessité d'équipe de travail entre les employés et la direction dans différentes attractions touristiques. Décrire les principes, les méthodes et les pratiques de gestion des revenus dans l'industrie de l'hospitalité 	A1S2

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Gestion (cont.)			Gestion d'Hospitalité	X			<ul style="list-style-type: none"> • Décrire la composition, la taille et la croissance des secteurs internationaux de récréation, loisirs, jeux, conférences et secteurs d'événements • Identifier les facteurs affectant les secteurs internationaux de récréation, loisirs, jeux, conférences et secteurs d'événements. • Reconnaître la nature cohérente du tourisme international, l'hospitalité et les entreprises de voyage. 	A1S1
		C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme	Les questions contemporaines en Tourisme & Hospitalité	X			<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les enjeux actuels dans le tourisme et l'hospitalité • Évaluer les répercussions de ces questions sur les affaires du tourisme et de l'hospitalité. 	A1S2

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Opération	C.G.7. Maintenir la qualité du travail		Gestion de Qualité Totale		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre et évaluer les grands principes et les pratiques de gestion de la qualité totale dans un contexte de tourisme et d'hospitalité. Démontrer le rôle de la gestion de la qualité des entreprises de tourisme et d'hospitalité. Évaluer et appliquer les concepts associés à la gestion de la qualité intégrée des secteurs de tourisme et d'hospitalité. 	A2S2
			Gestion du Matériel		X		<ul style="list-style-type: none"> comprendre les différentes activités liées à la planification et l'administration des différents ministères de budgets. Concevoir et planifier les horaires de tâches pour les différents départements Administrer et déterminer les politiques et les actions liées à l'achat Préparer les rapports financiers et les registres 	A2S2
				Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. démontrer sa propre expérience de soi
		C.S.2. démontrer une expérience pratique dans les activités de l'hospitalité et du tourisme	Technologie de l'information pour le tourisme et l'hospitalité			X	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer une connaissance exceptionnelle liée à l'informatique dans l'hospitalité et le tourisme d'affaires. Démontrer la capacité de définir, d'identifier et d'évaluer les pratiques informatiques actuelles dans le tourisme et l'hospitalité. 	A3S2

Grappe de base	Compétences générales	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Opération (cont.)		C.S.3. appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	Stage		X		<ul style="list-style-type: none"> Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. démontrer sa propre expérience de soi 	A2S2
			Technologie de l'information pour le tourisme et l'hospitalité			X	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer une connaissance exceptionnelle liée à l'informatique dans l'hospitalité et le tourisme d'affaires. Démontrer la capacité de définir, d'identifier et d'évaluer les pratiques informatiques actuelles dans le tourisme et l'hospitalité. 	A3S2
			Etiquette et protocole pour le tourisme et l'hospitalité		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre les principes universels de protocole, d'étiquette, de courtoisie et des mœurs, Naviguer et gérer la dynamique interpersonnelle lors des rencontres importantes Affichage approprié à l'étiquette des affaires internationales dans des contextes différents Interagir respectueusement avec les gens de cultures, de nations et de régions différentes. 	A2S1
		C.S.6. Fonctionner efficacement les organisations touristiques	opérations touristiques/ Gestion d'Agences de Voyage		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le rôle des opérateurs de voyages et tour en affaires de tourisme Concevoir et préparer des voyages organisés Conseiller les clients en ce qui concerne le voyage, y compris la documentation requise et les questions financières Effectuer le calcul de prix avec ses politiques de paiement correspondantes 	A2S1

Grappe de base	Compétences génériques	Compétences spécifiques	Cours	Niveau			Les résultats d'apprentissage	Semestre & Année
				N1	N2	N3		
Opération (cont.)			Législations de Tourisme		X		<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître l'organisation publique du secteur du tourisme au niveau international et local, ainsi que les principes des lois internationales régissant le secteur du tourisme. Évaluer les différents modèles administratifs de l'organisation dans le secteur du tourisme au niveau local. Analyser les principes généraux des lois et de règlements juridiques liés au tourisme local. Décrire l'application pratique de la législation dans le secteur du tourisme. 	A2S1
			Gestion d'événements		X		<ul style="list-style-type: none"> Comprendre la structure de l'industrie des conférences et conventions Comprendre la dynamique, les stratégies, les tactiques de la gestion d'événements. Identifier les différents types d'événements Définir les différents acteurs, les fournisseurs, et le public d'événements. Identifier les différents clients des produits d'événements. Organiser une conférence ou une convention 	A2S1
		C.S.9. Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme		Les questions contemporaines en Tourisme & Hospitality	X			<ul style="list-style-type: none"> Identifier les enjeux actuels dans le tourisme Pour évaluer les impacts de ces questions sur la performance du secteur du tourisme Suggérer un certain nombre de mesures pour faire face à ces questions

Annexe 2

La Mise en Œuvre d'un Profil de Diplôme de l'Université de Yarmouk

Ce rapport inclut:

- Aperçu sur la faculté et les programmes actuels.
- Plan de cours et le profil du nouveau diplôme.

**La mise en œuvre d'un programme
de l'Université de Yarmouk - Jordanie**

Khalid Magablih

Profil de la Faculté

La faculté de Gestion Hôtelière et Tourisme a été fondée à l'Université de Yarmouk durant l'année 2011-2012 dans le cadre de l'orientation universitaire pour rendre disponible la main-d'œuvre qualifiée et spécialisée nécessaire qui contribue à la durabilité du développement économique et social en Jordanie. Elle vise également à soutenir la qualité du service du tourisme local et régional à travers du personnel qualifié et bien formé dans le secteur du tourisme, comme une tentative pour aider à la réalisation des objectifs des stratégies

successives du tourisme national qui visent principalement à renforcer la contribution du secteur du tourisme et sa compétitivité. La faculté comprend deux départements : Le département de tourisme et de voyage et le département de Gestion d'Hôtels.

Département de Voyage et de Tourisme

Le Département de Voyage et de Tourisme a été établi en l'année académique 2011-2012 au sein de la faculté du Tourisme et Gestion Hôtelière. Le département offre deux programmes d'études: une licence en gestion du tourisme et un master en Tourisme.

Conformément à la nouvelle vision et la mission de la Faculté, le Département du Tourisme et du Voyage est pleinement conscient du développement rapide autour de nous. Par conséquent, il travaille à réviser et à concevoir ses plans pour répondre aux exigences du marché du travail en tourisme pour les professionnels qualifiés.

Le Département du Tourisme offre un M.Sc.Hum. dans le tourisme qui est considéré comme le seul programme d'études supérieures en tourisme en Jordanie. Le Département offre également une L.Sc.Hum. en gestion de tourisme qui vise à former les jeunes pionniers bien qualifiés sur le plan théorique et le plan pratique.

Le premier groupe en Gestion Hôtelière a été admis en l'année académique 2011-2012 en réponse à l'expansion verticale et horizontale des hôtels et des installations hôtelière au niveau local et régional. Il vise à répondre aux besoins croissants des services et des propriétés touristiques et de la nécessité, qui en dérive, de main-d'œuvre qualifiée dans les différents domaines de l'hôtellerie dans le but d'améliorer l'image de la Jordanie comme une destination touristique attrayante et d'améliorer le développement de l'orientation et la croissance du tourisme dans les pays voisins. Le plan d'étude est unique en se concentrant sur les langues étrangères, les connaissances et les compétences théoriques et pratiques nécessaires pour les employés afin d'assurer une qualité concurrentielle de services aux clients locaux et internationaux.

Notre curriculum de pointe et novateur de quatre ans offre un bon équilibre entre les connaissances académiques et l'application pratique. Il offre une vaste couverture d'enseignement hôtelière multidimension-

nelle, entre autres, la gestion hôtelière et la gestion des restaurations, la production alimentaire et le service, l'évènementiel, la restauration, le marketing et la prise de décision financière dans l'hôtellerie.

Nous offrons aux étudiants une variété d'occasions de participer à des activités et des événements dans la faculté, donc la construction d'un sentiment de fierté parmi eux. Ces possibilités leur permettent de pratiquer tout en apprendre. Les étudiants peuvent choisir d'étudier à l'un de nos institutions d'échange partenaires. Nous allons continuer à développer une industrie plus passionnante et des débouchés internationaux pour nos étudiants.

Nous sommes fiers de servir les besoins éducatifs de nos étudiants et de répondre aux besoins de l'industrie grâce à un solide réseau de relations avec des établissements d'enseignement distingués et des professionnels de l'industrie. Nous nous sommes dédiés à promouvoir notre fierté avec notre vision et notre mission de former des leaders des prochaines générations. Ainsi, notre faculté est probablement unique en nommant un agent de liaison avec l'industrie responsable de combler le fossé entre les besoins académiques et industriels.

Conditions d'Admission

L'un des principaux défis auxquels fait face la faculté est le système d'admission uniforme imposée par la MES (Ministère de l'Education Supérieure) en Jordanie, où la faculté n'a rien à dire dans le choix de ses candidats. Actuellement, il n'y a pas de critères de sélection pour nos étudiants, sauf leur choix de joindre un des programmes offerts, ainsi que leurs notes au secondaire.

La faculté accueille 194 étudiants en Licence de tourisme et 164 étudiants en Gestion Hôtelière, et 43 étudiants du programme de master en tourisme (nombre des étudiants inscrits). Cela représente, approximativement, la capacité maximale autorisée pour la faculté dans ses programmes existants et conformément aux règlements de la commission d'accréditation dans le Royaume.

La faculté compte 13 membres du personnel académique et 10 membres du personnel administratif et technique.

Employabilité

La plupart de nos diplômés obtiennent des possibilités d'emploi en Jordanie et dans les pays du Golfe voisins de niveau d'entrée, et se déplacent rapidement vers de postes de supervision et de direction. Comme la plupart des agences de voyages en Jordanie sont des petites entreprises familiales, seulement quelques-uns qui trouvent des postes de direction. Ainsi, le taux de retrait est élevé en raison des emplois moins attrayants et les bas salaires dans l'industrie.

Relation de l'Industrie

L'une des caractéristiques uniques de la faculté est la disponibilité du responsable de liaison avec l'industrie, qui est chargé de développer une meilleure relation professionnelle avec les intervenants et de la renforcer au fil du temps. Cela a été tout simplement matérialisé dans la journée de carrière organisée par la faculté pour le premier groupe des diplômés et les nombreux protocoles d'accord signés entre la faculté et les intervenants en tourisme pour la formation et l'embauche de ses étudiants et diplômés. La faculté organise une conférence internationale chaque année, où un partenariat étroit se produit entre la faculté et l'industrie, que ce soit publique ou privé.

Profil du Programme

La Licence en gestion du tourisme est un programme de 132 heures de crédit (une heure de crédit est égal à 48 heures de contact) de quatre ans. Ceux-ci sont divisés en cinq thèmes principaux: les activités touristiques, les compétences interpersonnelles et professionnelles, les compétences managériales et des sujets liés à l'environnement et des sujets divers.

Le plan d'études est divisé principalement en trois catégories principales: les exigences universitaires (20%), les exigences de la Faculté (14%) et les exigences de spécialisation (66%). L'anglais est La langue principale d'enseignement. Les cours pratiques composent environ 35% des cours liés au tourisme.

Le plan d'étude reflète la mission de la faculté de créer l'interaction et l'intégration verticale et horizontale entre les différents program-

mes, où vous trouverez chaque programme bien représenté dans les autres.

Lien avec le Méta-Profil

Le programme et son plan d'étude ont été créés principalement pour répondre au besoin de l'industrie pour les guides touristiques qualifiés. Il est basé sur la compréhension des membres du personnel sur ce que devrait-être un guide touristique, et donc sur les cours qui devraient être enseignés. En 2011, de nouveaux règlements de la Commission Nationale d'Accréditation entraîne la restriction des domaines du tourisme et de la gestion hôtelière: 1- gestions de tourisme, 2- gestion hôtelière et 3- gestion événementielle. Ainsi, le nom du programme a été modifié pour devenir la gestion du tourisme au lieu de guidance touristique sans changements majeurs dans le contenu.

Les principales compétences, les résultats d'apprentissage n'ont pas été clairement énoncés, ni les principales parties prenantes n'ont été consultées.

Certaines compétences générales étaient fortement ciblées et entièrement couvertes, comme identifier et résoudre des problèmes, prendre des décisions logiques, diriger efficacement, agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale, et utiliser les systèmes de l'information et la technologie de communication. D'un autre côté, beaucoup d'autres compétences générales ne sont pas couvertes, comme gérer le temps efficacement, maintenir l'apprentissage tout au long de la vie, exercer de la pensée critique, analyser et être synthétiser, maintenir la qualité du travail, être créatif et innovateur, engagement envers les droits de l'Homme, et être auto motivé.

De même, des compétences spécifiques comme comprendre et évaluer les potentiels locaux et mondiaux du tourisme, appliquer les connaissances et les compétences dans les métiers du tourisme, gérer les activités touristiques de manière durable, traiter avec les intervenants du tourisme en anglais langue étrangère, comprendre les différents segments du marché du tourisme, comprendre les enjeux actuels en tourisme qui ont été couverts, alors que les compétences spécifiques comme démontrer une expérience pratique dans les activités de tourisme et d'hospitalité, gérer efficacement les organismes de tourisme, et coordonner et échanger avec les intervenants du tou-

risme, cette dernière n'a pas été traitée. Sans doute cela a créé un fossé entre ce que le programme vise d'une part, et le méta-profil d'une autre part.

Profil du Nouveau Diplôme

Une fois l'Université de Yarmouk a été sélectionnée pour mettre en œuvre le programme de tourisme à la troisième réunion, un atelier a été organisé par la direction du projet pour aider les membres du personnel à développer un Profil du Nouveau Diplôme sur la base du processus de Tuning et Méta profil. Le Profil du Nouveau Diplôme a été proposé par les membres et les comités du personnel de la Faculté afin d'inclure principalement les compétences suivantes, les résultats d'apprentissage et les cours qui figurent à la fin de cet annexe. Ces modifications devrait améliorer la qualité du programme et son employabilité, sa compétitivité et les relations avec l'industrie.

Plan d'études proposé

Afin que les étudiants puissent obtenir une Licence en Sc.Hum. de Tourisme, ils doivent passer les 132 crédits. Le programme comporte les exigences suivantes:

- Exigences de l'université: 27 crédits (12 obligatoires et 15 facultatifs).
- Exigences de la Faculté: 18 crédits (obligatoires).
- Exigences de la spécialisation: (87 crédits dont 81 crédits obligatoires et 6 crédits facultatifs).

L'ancien plan d'étude était théorique, alors que le modifié comprend les cours théoriques (65%) et les cours pratiques (35%) afin d'améliorer l'employabilité de nos diplômés.

Cela comporte les cours suivants:

a) *Exigences de la Faculté: (15) heures de crédit*

Code du cours	Titre du cours	Heures de crédit
TM 100	Anglais pour le Tourisme et la gestion hôtelière	3
TM 101	Introduction au Tourisme International	3
HM 101	Introduction au Hôtellerie International	3
TM 102	Le Tourisme en Jordanie	3
TM 105	Méthodes de Recherche	3

b) *Cours Obligatoires (81 crédits)*

Code du cours	Titre du cours	Heures de crédit	
		Théorique	Pratique
TM 103	Archéologie de Jordanie travers les siècles	3	
TM 201	Anglais pour le Tourisme (1)	3	
TM 202	Gestion d'Agences de Voyage	3	
TM 250	Géographie de Tourisme	3	
TM 288	Modèles de Tourisme Alternatif	3	
TM 293	Statistiques du Tourisme	3	
TM 301	Anglais pour le Tourisme (2)		6
TM 305	Système d'Information du Tourisme		6
TM 310	Guidance Touristique	3	
TM 330	Tourisme et Communautés Locales	3	
TM 350	Stage en Entreprise		12
TM 353	E-Tourisme	3	
TM 384	Gestion des Destinations	3	
TM 385	Marketing pour le Tourisme et Hôtellerie	3	
TM 391	Législations de Tourisme et Éthique	3	
TM 433	Planification Stratégique de Tourisme	3	

Code du cours	Titre du cours	Heures de crédit	
		Théorique	Pratique
TM 436	La durabilité en Tourisme et Hôtellerie	3	
TM 450	Stage en Entreprise (2)		12
TM 485	Comportement des Consommateurs en Tourisme et Hôtellerie		6
TM 495	Projet de fin d'études		6
HM 382	Gestion de Ressources Humaines en Tourisme et et Hôtellerie	3	
HM 389	PME (Petites et Moyennes Entreprises) en Tourisme et en et Hôtellerie	3	
HM 487	Décisions Financières en Tourisme et et Hôtellerie	3	
HM 489	Gestion de Qualité en Tourisme et et Hôtellerie	3	

c) *Cours Facultatifs (6 heures de crédit) à choisir parmi les suivants*

Code du cours	Titre du cours	Heures de crédit	
		Théorique	Pratique
TM 107	Principes de la Gestion de Tourisme	3	
TM 209	Communication Interculturelle en Tourisme et Hôtellerie	3	
TM 230	Le Tourisme et les Médias	3	
TM 302	Le Français pour le Tourisme et Hôtellerie	3	
TM 303	Le Français pour le Tourisme et Hôtellerie		6
TM 380	Médias Sociaux en Tourisme et en Hôtellerie		6
TM 395	Le Marketing de la Communication en Tourism	3	
TM 401	Études de Musées	3	
TM 416	Gestion de Transport en Tourisme	3	

Code du cours	Titre du cours	Heures de crédit	
		Théorique	Pratique
TM 417	Gestion des Aéroports	3	
TM 490	Sujets spéciaux en Tourisme et Hôtellerie	3	
HM 220	Compétences Avancées en Tourisme et Hôtellerie	3	
HM 319	Gestion d'Événements	3	
HM 488	Gestion de Revenues	3	

Ce plan d'étude proposé, qui devrait être mis en œuvre à partir du Février 2016, et qui couvre les compétences génériques et spécifiques. Les résultats d'apprentissage ont été identifiés pour chaque cours afin de faciliter la réalisation de ses objectifs et d'évaluer sa performance.

Le Profil de Nouveau Diplôme de l'Université de Yarmouk

C.G.	Compétences	Cours	C/E	Niveau		Les resultats d'apprentissage
	C.S.1. Comprendre et évaluer les potentiels de tourisme locaux et mondiaux	TM101: Introduction au Tourisme International		1		<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les différentes définitions du tourisme et les concepts associés comme les loisirs, la récréation... etc. • Comprendre l'évolution du tourisme en tant que phénomène, ainsi que la progression de l'hébergement et du transport. • Identifier les différents impacts du tourisme sur l'économie, l'environnement et les sociétés. • Identifier les différentes composantes des systèmes du tourisme ainsi que ses potentiels différents.
		HM101: Introduction à l'Industrie Hôtelière Internationale		1		<ul style="list-style-type: none"> • Décrire la composition, la taille et la croissance de récréation internationale, les loisirs et les secteurs d'événements. • Identifier les facteurs affectant les secteurs internationaux de récréation, loisirs, jeux, conférences et secteurs d'événements. • Reconnaître la nature cohérente du tourisme international, l'hospitalité et les entreprises de voyage.
		TM102: Le Tourisme en Jordanie		1		<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'environnement du tourisme d'affaires en Jordanie. • Comprendre les principaux éléments du produit touristique national et son développement. . • Comprendre la planification nationale du tourisme et les stratégies de développement et les politiques. • Identifier les principaux acteurs du secteur et leurs rôles.

C.G.	Competences	Cours	C/E	Niveau		Les resultats d'apprentissage
		TM103: Archéologie de Jordanie du Derniers Siècles		1		<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le développement archéologique en Jordanie à travers les époques et les civilisations passées. • Identifier les principaux sites archéologiques de chaque civilisation. • Identifier comment préserver et utiliser les ressources archéologiques et culturelles pour le développement du tourisme.
		TM250: Géographie du Tourisme			2	<ul style="list-style-type: none"> • Localiser et d'identifier les pays, les principales villes et les caractéristiques physiques des continents du monde et les régions principales. • Démontrer une compréhension de la culture et des religions des principales destinations touristiques ethniques. • Identifier les principales attractions touristiques à partir d'une dimension internationale et globale. • Comprendre les éléments climatiques principaux qui affectent le tourisme et identifier les zones climatiques du monde et leur importance pour le tourisme.
		TM401: Études de Musées	E		2	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les types et les fonctions des musées. • Comprendre le rôle des musées en persévérant l'archéologie et le patrimoine et la promotion du développement socio-économique des citoyens locaux. • Apprenez les techniques efficaces de planification de musées, le développement et la commercialisation.

C.G.	Compétences	Cours	C/E	Niveau		Les résultats d'apprentissage
		TM391: Législations de Tourisme et Éthique				<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître l'organisation publique du secteur du tourisme au niveau international et local, ainsi que les principes des lois internationales régissant le secteur du tourisme. • Évaluer les différents modèles administratifs de l'organisation dans le secteur du tourisme au niveau local. • Analyser les principes généraux des lois et de règlements juridiques liés au tourisme local. • Décrire l'application pratique de la législation dans le secteur du tourisme.
	C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans les activités de l'hôtellerie et du Tourisme	TM495: Projet de Fin d'Études				<ul style="list-style-type: none"> • Identifier une problématique de recherche et des objectifs. • Élaborer un plan de recherche approprié pour traiter une problématique de recherche. • Analyser les données et communiquer les résultats.
		TM350: Stage en Entreprise I				<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles de travail et s'y conformer. • Gérer le temps efficacement pour exécuter les tâches assignées avec le respect du temps attribué. • Acquérir des compétences personnelles et professionnelles de base dans une situation réelle de travail.

C.G.	Compétences	Cours	C/E	Niveau		Les résultats d'apprentissage
C.G.4. Identifier et résoudre les problèmes		TM450: Stage en Entreprise II				<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les problèmes opérationnels et les communiquer à l'administration. • Traiter les plaintes des clients et trouver rapidement des solutions. • Coordonner avec l'administration afin de résoudre différents problèmes. • Acquérir de l'expérience pratique dans les entreprises touristiques. • Appliquer des compétences professionnelles dans des situations de la vie réelle. • Démontrer sa propre expérience de soi.
C.G.11. Appliquer les compétences de l'information et la technologie de communication		TM305: Système d'Information du Tourisme				<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer une connaissance exceptionnelle liée à l'informatique dans l'hospitalité et le tourisme d'affaires. • Démontrer la capacité de définir, d'identifier et d'évaluer les pratiques informatiques actuelles dans le tourisme et l'hospitalité.
C.G.6. Diriger efficacement		TM310: Guidance Touristique				<ul style="list-style-type: none"> • Prendre conscience des cultures et besoins différents. • Appliquer les compétences de qualités de dirigeant et organisationnelles. • Démontrer le professionnalisme dans la promotion de la destination.

C.G.	Compétences	Cours	C/E	Niveau		Les résultats d'apprentissage
C.G.3. Pratiquer la pensée critique, de l'analyse et de la synthèse		TM105: Les Méthodes de Recherche pour le Tourisme et l'Hôtellerie				<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'importance de la recherche ainsi que les différentes méthodes d'acquisition de connaissances. • Comprendre la relation entre la théorie et la recherche. • préparer un document de recherche et faire une présentation. • Appliquer différentes méthodes de collecte de données. • Comprendre l'éthique de la rédaction scientifique et la publication.
	C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme	TM202: Gestion des Affaires d'Agences de Voyage				<ul style="list-style-type: none"> • Décrire le rôle de la gestion des opérations de la gestion des organisations et des destinations touristiques réussies. • Comprendre les exigences opérationnelles d'un éventail d'organismes de tourisme. • Identifier les domaines clés de la législation et de la réglementation qui affectent l'industrie du tourisme, dans une gamme de contextes internationaux. • Démontrer des compétences de planification opérationnelles de la valeur à l'industrie du tourisme.

C.G.	Competences	Cours	C/E	Niveau		Les resultats d'apprentissage
C.G.6. Diriger efficacement		TM433: Planification Stratégique en Tourisme				<ul style="list-style-type: none"> • Formuler une problématique de recherche et mener une recherche en relation avec la gestion stratégique en combinant les théories et les pratiques. • Reconnaître les différentes étapes de l'évolution de l'industrie et des stratégies recommandées appropriées à chaque étape. • Évaluer les ressources et les capacités de l'entreprise en fonction de la capacité à conférer un avantage concurrentiel durable et formuler des stratégies qui mettent à profit les compétences de base d'une entreprise.
C.G.10. Engagement pour les droits de l'Homme		TM382: RH en Tourisme et en Hôtellerie				<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le processus d'élaboration des politiques et procédures des RH. • Revoir la formation principale des ressources humaines et des techniques de développement. • Avoir la capacité de formuler une politique de recrutement et de rétention en fonction de l'intention stratégique d'une entreprise.

C.G.	Compétences	Cours	C/E	Niveau		Les résultats d'apprentissage
C.G.12. Être auto motivé		HM389: PME en Tourisme et en Hôtellerie				<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la contribution économique et sociale des entreprises touristiques. • Conceptualiser et concevoir une entreprise de tourisme. • Illustrer la faisabilité et la potentielle de la mise en œuvre de l'entreprise sélectionnée. • Démontrer le rôle de la gestion de la qualité des entreprises de tourisme et d'hospitalité.
		TM417: Gestion des Aéroports	E			<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les fonctions et les services des aéroports. • Apprendre à mieux traiter avec les passagers. • Comprendre le processus de billetterie et d'embarquement. • Comprendre la gestion efficace des aéroports.
		HM220: Compétences Avancées en Tourisme et en Hôtellerie	E			<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les principes universels de protocole, d'étiquette, de courtoisie et des mœurs. • Naviguer et gérer la dynamique interpersonnelle lors des rencontres importantes. • Affichage approprié à l'étiquette des affaires internationales dans des contextes différents. • Interagir respectueusement avec les gens de cultures, de nations et de régions différentes.

C.G.	Compétences	Cours	C/E	Niveau		Les résultats d'apprentissage
C.G.7. Maintenir la qualité du travail		TM110: Compétences de Communication en Tourisme et en Hôtellerie				<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer des compétences efficaces en communication écrite et en tourisme et hospitalité. • montrer des compétences efficaces en communication orale. • Travailler efficacement au sein des groupes ou des équipes.
C.G.1. Gérer le temps efficacement		TM310: Guidance Touristique				<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et préparer des voyages organisés. • Démontrer la gestion efficace du temps de la tournée.
C.G.11. Appliquer l'information et la communication des compétences technologiques		TM353: E-Tourisme				<ul style="list-style-type: none"> • Apprécier le rôle et les fonctions de l'Internet et la distribution électronique dans le tourisme. • Optimiser et gérer l'inventaire du tourisme en ligne. • Interpréter de divers outils de mesure de web et leur rôle en fournissant l'information de gestion. • Planifier et mettre en œuvre l'optimisation des moteurs de recherche et les stratégies de marketing des moteurs de recherche.
		HM487: Décisions Financières en Tourisme et en Hôtellerie				<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques comptables dans le traitement des incertitudes et des risques en matière de planification financière et la prise de décision. • Comparer et contraster les techniques principales utilisées pour déterminer le comportement des coûts. • Préparer, analyser et évaluer les indicateurs clés de performance dans le secteur d'hospitalité / tourisme.

C.G.	Competences	Cours	C/E	Niveau		Les resultats d'apprentissage
C.G.7. Maintenir la qualité du travail		HM489: Gestion de Qualité en Tourisme et en Hôtellerie				<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le concept et le développement de GQT (Gestion de la Qualité Totale). • Comprendre le rôle de GQT dans le tourisme et l'hospitalité. • Étudier la façon dont la GQT contribue au maintien de la qualité du travail dans les affaires de tourisme et d'hospitalité.
C.G.9. Etre innovant et créatif		HM488: Gestion de Recettes	E			<ul style="list-style-type: none"> • Revoir les applications et les aspects principaux de la gestion des recettes. • Appliquer le concept de la gestion des revenus aux opérations de l'hospitalité. • Démontrer comment la gestion des recettes contribue à la compétitivité des affaires de l'hospitalité.
		TM395: Le Marketing de la Communication en Tourism	E			<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les concepts et le développement de marketing et de communications marketing. • Comprendre les éléments, les outils et les applications de communication dans le tourisme et l'hospitalité. • Capacité à proposer un plan de communication marketing efficace et compétitive.

Annexe 3

Mise à Niveau entre les Descriptions de l'Emploi de Tourisme dans les Pays MOAN (Moyen-Orient et Afrique du Nord) (Législations et Codes de Professions) et les Compétences Développées par GDE en Tourisme de Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord (T-MEDA) Projet (2013-2016)

Comme dans de nombreuses régions du monde, l'enseignement du tourisme et de l'hospitalité dans la région MOAN est confronté au problème de l'inadéquation entre les sorties des établissements d'enseignement de tourisme et les attentes des employeurs du secteur touristique. Cela est dû à différents facteurs tels que:

- le manque de personnel enseignant qualifié dans le tourisme et l'hôtellerie comme nouvelle discipline dans de certains pays, moins d'indépendance pour les programmes de tourisme et d'hôtellerie qui sont affiliées à la science administrative, l'archéologie, la géographie... etc., ayant des professions habituellement logés dans divers domaines y compris la géographie, la sociologie, la foresterie, les études de loisirs et de récréations, les études environnementales et les études de développement (Mayaka & Akama, 2007).

- L'enseignement de programmes d'hôtellerie et de tourisme par d'autres professionnels dans d'autres programmes universitaires (comme dans les affaires et la gestion), qui ne sont pas nécessairement conscients de la portée de l'enseignement impliquant le tourisme (Berger, 2008).
- Un manque d'orientations claires dans l'enseignement de tourisme en raison de l'absence de cadre théorique ciblé de la plupart des étudiants de tourisme (Mayaka & Akama, 2007).
- Le manque de coordination entre les établissements d'enseignement et l'industrie dans les étapes de l'élaboration des programmes, la formation et le recrutement. Les stratégies pour l'engagement de l'industrie dans de nombreux établissements d'enseignement sont souvent aléatoires et manquent de concentration, l'engagement et les ressources (Solnet et al., 2007).
- Aussi ne pas fournir aux étudiants une formation appropriée et suffisante durant la période d'étude, où dans certains cas, le côté pratique est limité à une courte expérience au laboratoire sessions de simulation ou des visites du terrain qui sont basées sur l'observation en premier lieu sans une véritable pratique dans les entreprises de tourisme.
- L'absence de mesures pertinentes de la performance des diplômés du tourisme dans leur carrière, que ce soit par les établissements d'enseignement ou le secteur public, est un autre problème majeur puisque les résultats des programmes d'enseignement ne sont pas évalués pour la pertinence et la qualité, le manque d'installations de formation sur le campus, le caractère saisonnier de l'activité touristique et son influence de la stabilité de la main-d'œuvre, et la faible attractivité d'emplois de tourisme et d'hospitalité liés principalement à l'environnement de travail et les bas salaires. Ces mesures viennent généralement sous la forme de descriptions d'emplois. Le manque de descriptions de poste claires avec des tâches professionnelles définies dans la plupart des pays de la région MOAN affecte la qualité des programmes universitaires. Ceux-ci se trouvent principalement sous la forme d'articles de législations et ou des codes de la profession dans cette région.

Les pays de MOAN varie en ayant formellement déclaré les législations de recrutement du tourisme et d'hôtellerie ou les codes de pro-

fession, dont certains sont extensive (comme dans le cas de la Tunisie) le cas échéant les connaissances et les tâches sont clairement définies. D'autres se concentrent principalement sur l'expérience requise et les fonctions de directeur (comme dans le cas de la Jordanie, le Liban et l'Égypte), et certains n'ont pas de descriptions d'emplois officiellement publiés, mais la concentration est orientée vers d'autres aspects tels que la répartition géographique des propriétés touristiques et l'obtention de permis (comme dans le cas de la Libye). Il semble que la disponibilité et l'exécution des descriptions d'emploi dépendent, dans une large mesure, de la priorité donnée à l'industrie du tourisme, ainsi que sa contribution à l'économie locale.

Pour les pays ayant des codes de profession ou législations, il y a une concentration sur certaines opportunités d'emploi comme dans les tours opérateurs et les agences de voyage, les hôtels, les restaurants, et les visites guidées; tandis que les emplois dans les événements de gestion, de l'artisanat, la gestion des sites et des bureaux et le transport du tourisme ne sont pas donnés la même importance. Certains pays de la région MOAN ont déjà élaboré les normes d'accréditation de l'enseignement supérieur (comme dans le cas de la Jordanie) où les disciplines de la connaissance et les exigences de stage sont clairement énoncés. Un descriptif de poste est importante car elle identifie les exigences physiques et mentales nécessaires et spécifiques à l'emploi, elle est considérée aussi comme un critère de performance de base. Cette déclaration écrite doit inclure les éléments suivants: le titre, le but, l'emplacement, les conditions, les connaissances requises, les compétences et les qualifications, les tâches, l'autorité de carrière dans la hiérarchie et les normes de performance à respecter (al-Hajji, 2011). Lorsque les descriptifs de poste sont bien conçus, ils assurent alors la motivation et la capacité des individus à effectuer le travail (Lawler, 1994). Cependant, les descriptifs de poste sont critiqués pour plusieurs raisons; Ils se concentrent davantage sur la façon dont le travail est fait plutôt que sur la façon dont le personnel peut contribuer à l'établissement. Ils ne sont pas flexibles pour changer les exigences de travail, et ils n'autoriseront pas facilement la comparaison de la créativité au sein du personnel (Hawkes, 2014). Cela a initié l'utilisation de l'approche basée sur les compétences par des organisations qui peuvent prendre l'avantage d'une main-d'œuvre plus flexible avec les compétences nécessaires pour une performance réussie, surtout avec la forte compétitivité observée parmi ces organisations. D'ailleurs, puisque la virée principale de l'approche par compétences est les capacités et les potentiels des individus, alors les organisations, qui suivent cette approche, seraient

hauttement attractives pour les individus cherchant des opportunités d'apprentissage et de croissance (Lawler, 1993). Selon Boyatzis (1982, 21) une compétence c'est «une caractéristique sous-jacente qui pourrait être un motif, trait, capacité, un aspect de leur image de soi ou d'un rôle social ou un corps de connaissance qu'ils utilisent» (cité par Izquierdo et al., 2005, P.3).

Etant donné le but principal de **Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord (T-MEDA) projet** est de faciliter la comparabilité et la compatibilité entre les différentes universités du Moyen-Orient et Afrique du Nord par la mise en œuvre et l'évaluation des nouveaux programmes basés sur le développement des compétences, suivie ensuite par l'amélioration continue et la mise en valeur afin d'assurer la qualité des résultats éducatifs; ceci devient alors important pour évaluer l'importance et la contribution des actuels descriptifs de poste dans les pays de la région MOAN à la création et la conception de programmes éducatifs en tourisme et en hôtellerie de bonne qualité, également le potentiel de bénéficier des compétences développées par la GDE en tourisme dans le projet. Cet objectif sera atteint grâce à une comparaison entre ces deux approches pour l'emploi de tour opérateur, agents de voyages, les hôteliers, et les guides touristiques.

Les descriptions de poste de tourisme et d'hôtellerie proviennent des sources suivantes:

1. *Liban*

- Décret 4216 des agences de voyages (qui a été promulguée en 1972 et partiellement modifié en 1996).
- Le décret n° 11576 du 27/12/1997; N° 7 du décret n° 15598/70 des Guides touristiques.

2. *Jordanie*

- Législation (14/1996) + (11/2005) des agences de voyages.
- Législation (14/1996) + (11/2005) des guides touristiques.

3. *Égypte*

- Législation 38/1977 des agences de voyages.
- Législation 121/1983 des Guides touristiques.

4. *Tunisie*

- Directeur d'Agence de Voyage: Tourisme Code des professions 1211,02: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1211.02Ar.mht>
- Assistant d'Agents de Voyage: Tourisme Code des professions 3414,01: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht>
- Billetteries agents de voyages: Tourisme Code des professions 3414,01: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht>
- Accueil d'Agents de Voyages: Tourisme Code des professions 5111,02: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5111.02Ar.mht>
- Guides touristiques: Tourisme Code des professions 5113,00: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5113.00Ar.mht>
- Hôtels / Hébergement (grande unité d'hôtel) Directeurs généraux: Tourisme Code des professions 1225,01: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.01Ar.mht>
- Hôtels / Hébergement Assistant de Directeurs: Tourisme Code des professions 3439,00: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3439.00Ar.mht>
- Réceptionnistes d'Hébergements: Tourisme Code des professions 4222,01: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4222.01Ar.mht>
- Directeur d'Hôtels / Accueil (grands hôtels): Tourisme Code des professions 1225,03: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.03Ar.mht>

- Restaurants / Bars / Cafés propriétaires + Agents: Tourisme Code des professions 1315.01: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1315.01Ar.mht>
- Caissiers de Réception d'Hôtel: Tourisme Code des professions 4211.01: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4211.01Ar.mht>
- Directeurs de Ventes d'Hôtel: Tourisme Code des professions 1225.02: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.02Ar.mht>
- Directeurs de Petit hôtel / Agents: Tourisme Code des professions 1315.02: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1315.02Ar.mht>
- Femmes de Ménage: Tourisme Code des professions 5124.02: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5124.02Ar.mht>
- Concierges d'Hôtels: Tourisme Code des professions 4224.00: <http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4224.00Ar.mht>

Mise à niveau entre les descriptions de l'emploi de certains pays de la région MOAN (Moyen-Orient et Afrique du Nord) (Législations et codes de professions) et les Compétences développées par la GDE en Tourisme de Tuning Moyen-Orient et Afrique du Nord, Projet (T-MEDA)

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Directeurs d'Agences de Voyage	Liban (Décret 4216 qui a été promulguée en 1972 et partiellement modifié en 1996)	Agence de Voyage: Ces agences sont définies comme des entreprises commerciales qui vendent des billets pour les particuliers et les groupes des sociétés de transport qui travaillent au Liban ou à l'étranger. Ces agences de sont autorisés à effectuer les opérations suivantes: vente de billets ou reçus, l'organisation de voyages pour des groupes et particuliers. Ceux-ci sont classés en 3 catégories: Catégorie 1: 1. vendre et obtenir de billets de voyage 2. Organiser des voyages individuels et de groupe (entrants et sortants) Catégorie 2: Organiser des voyages individuels et de groupe (entrants et sortants) Catégorie 3: Location de Voitures sans chauffeur	Pour les propriétaires ou les gérants de ces agences, ils doivent avoir les éléments suivants: Pour la catégorie 1 des agences: ils doivent avoir une expérience de travail minimum de 5 ans cette catégorie d'agences ou avoir un diplôme en tourisme agréé, en plus, 2 ans d'expérience de travail • Pour la catégorie 2 des agences: ils doivent avoir une expérience de travail minimum de 3 ans cette catégorie d'agences ou avoir un diplôme en tourisme d'un établissement agréé, en plus, 2 ans d'expérience de travail	1. Vente et délivrance de billets de voyage 2. Organiser des voyages individuels et de groupe (entrants et sortants) 3. Location de Voitures 4. vente de billets d'événements 5. Echange d'argent 6. Remplir les procédures d'assurance et de Visa 7. Réservations d'hôtels et autres types d'hébergement 8. Vente et achat des commémoratifs, timbres + publications touristiques	C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication C.G.17. Rechercher des informations à partir de sources variées C.S.10. gérer financièrement les services touristiques C.S.9. coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Directeurs d'Agences de Voyage	Jordanie Législations (14/1996) (11/2005)	Types d'agences de voyage en Jordanie (Article 3): Groupe A: Entrant, Sortant et Visites Internes 1. Groupe B: Tours En- trants 2. Groupe C: Tours sortants et vente de voyages or- ganisés par groupe (A) Bureaux.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Devoir être jordanien 2. Ne pas avoir un dossier d'antécédents criminels. 3. Il devrait y avoir une expérience de travail dans le Voyage et le tourisme pas moins de: 4. 4 ans s'il / elle est titulaire d'une licence <ol style="list-style-type: none"> a) 6 ans s'il / elle a un diplôme d'un collège communautaire b) 8 ans s'il / elle a un diplôme d'études secondaires c) Maîtriser couramment au moins une langue étrangère d) Signer un contrat de travail avec le propriétaire de l'agence pour un an minimum 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vente de voyages et de billets aux touristes et voyageurs en coopération avec les compagnies de transport. 2. Travailler avec un bureau de location de voiture et des compagnies de transport de tourisme afin d'offrir des services aux touristes. 3. Réservation d'hôtels. 4. vente de billets d'événements culturels. 5. L'obtention de visas pour les voyageurs. 6. Finaliser les procédures d'assurance des voyageurs pour les bagages. 7. Donner les touristes et les voyageurs des informations sur les destinations et les services. 	<p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.G.17. Rechercher des informations à partir de ressources variées</p> <p>C.S.10. gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.S.9. coordonner et utiliser l'interconnexion de réseaux avec les parties prenantes</p> <p>C.S.8. gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Directeurs d'Agences de Voyage	Égypte Législation d'Agences de Voyages 38/1977	<p>Les agences de voyage sont les établissements en cours d'exécution de toutes ou une partie des activités suivantes:</p> <p>groupe d'Organisation ou particulier entrant ou sortant en Égypte selon les programmes prévus, y compris le transport, l'hébergement et d'autres services (Agences de type A)</p> <p>1. Vente et émission de billets de voyage, ainsi que faciliter la circulation des bagages et réserver en différents moyens de transport, également, des agents agissant au nom de différentes sociétés de transport (aviation, voile... etc.) (Agences de type B)</p> <p>2. L'exploitation et l'utilisation de différents moyens de transport pour le déplacement des touristes. (Agences de type C)</p>	<p>Tout directeur général d'agence de Voyage doit avoir une expérience d'au moins 10 ans (s'il / elle a un diplôme), et avoir travaillé 4 ans de ces 10 ans en tant que directeur ou gérant dans le tourisme ou l'aviation civile</p> <p>Dans le cas de n'avoir aucun diplôme, il doit avoir une expérience d'au moins 15 ans, et avoir travaillé 6 ans de ces 15 ans en tant que directeur ou gérant dans le tourisme ou l'aviation civile</p> <p>Pour un directeur de succursale, il / elle doit avoir une expérience d'au moins 2 ans (s'il a un diplôme), sinon: l'expérience de travail ne doit pas être inférieure à 5 ans</p> <p>Pour les titulaires de licence en tourisme, l'expérience de travail requise peut être de 4 ans</p>	Non indiqué dans la référence	Ne peut pas être comparé aux compétences

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Directeurs d'Agences de Voyage	<p>Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1211.02Ar.mht</p>	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. La connaissance de toutes les opérations effectuées par le personnel comme la vente de billets, comptabilité, etc. 2. La connaissance de législations et réglementations des différentes activités touristiques 3. La connaissance en activités de gestion administrative et financière 4. Maîtriser la technologie de l'information et des logiciels pertinents 5. Maîtriser au moins deux langues étrangères 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion et le contrôle des différentes activités de l'agence 2. L'établissement et la gestion des budgets 3. Supervision et gestion du personnel 4. La promotion et la commercialisation des différents produits de l'agence 5. L'approvisionnement et le développement de produits par liaison / contrats avec les fournisseurs de services comme les Opérateurs de Voyage, l'hébergement, les compagnies de transport et les compagnies d'assurance...etc. 6. Le suivi quotidien des recettes et des dépenses 7. Assurer la qualité des services fournis aux clients 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques C.S.10. gérer financièrement les services touristiques C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire C.G.8. Diriger efficacement C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication C.S.1. (Compétences Spécifiques) évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires C.G.10. Maintenir la qualité du travail C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Agents de Voyage / Assistants :	Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3414.01Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. La connaissance du cycle de service du voyageur et les différentes étapes du séjour des voyageurs 2. La connaissance de toutes les opérations effectuées par le personnel 3. La connaissance de législations et différentes activités touristiques 4. Maîtriser la technologie de l'information et des logiciels pertinents 5. Maîtriser au moins deux langues étrangères 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifier et organiser des excursions. 2. La recherche et le calcul des coûts de forfaits de voyage / tournée 3. Planifier et organiser les réservations dans les hébergements 4. Donner des recommandations et des conseils de Voyage aux clients 5. Prendre la responsabilité de voyageurs pendant leur séjour. 6. Le développement et la conception de forfaits touristiques pour répondre aux exigences des clients 7. Manipulation et maintenir les fichiers de différents fournisseurs de services (hébergement, restaurants, musées, destinations... etc.) 8. La gestion des coûts des services et produits offerts 9. Négociation et discussion des contrats avec des fournisseurs de services 10. Assurer la qualité des services fournis aux clients 11. Superviser et former le personnel 	<p>C.S.10. gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.1. (Compétences Spécifiques) évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p> <p>C.S.15. effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.S.8. gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Billetteries agents de voyages	Tunisie Code des professions de postes de Tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/ FichesProfession/Ar/ Code3414.01Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissances approfondies des opérations de réservation, des chambres d'hôtel et séjour touristique. 2. La connaissance de fonctionnement de l'équipement de l'agence. 3. La connaissance en entreprises de transport aérien, ferroviaire et maritime. 4. La connaissance des tarifs, des routes et des connexions. 5. La connaissance de types d'avions. 6. La Connaissance de la législation nationale et internationale concernant le transport et le tourisme. 7. La maîtrise de l'utilisation des ordinateurs et des logiciels spéciaux 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accueil et salutation de clients 2. Informer et vendre aux clients les produits de voyage (aérien, ferroviaire et maritime). 3. Réservation aux hébergements 4. Gestion de l'exploitation d'une agence de Voyage (personnel, équipement, chambres d'hôtel et trésorerie). 5. Donner des conseils aux clients sur les itinéraires, les tarifs, les services fournis par les compagnies de transport aérien, maritime et ferroviaire 6. Emission des billets et le calcul de prix; 7. Contrôle des recettes quotidiennes et faire le tableau des recettes quotidiennes 8. Assurer le paiement des compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires nouveaux clients; 10. Maintenir des relations permanentes avec les compagnies aériennes et les compagnies maritimes (service clientèle); 11. Le maintien d'un registre régulier de clients. 12. Le recrutement, la formation et la supervision du personnel (agent de billets) sous leur commandement. 	C.S.10. gérer financièrement les services touristiques C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire C.G.8. Diriger efficacement C.S.4. comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication C.S.1. (Compétences Spécifiques) évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux C.S.15. effectuer des opérations comptables et transactions monétaires C.G.10. Maintenir la qualité du travail C.S.8. gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication C.G.13. Communiquer dans une langue seconde

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Accueil d'Agents de Voyages	<p>Tunisie Code des professions de postes de Tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/filesadmin/ FichesProfession/Ar/ Code5111.02Ar.mht</p>	<p>Non indiqué dans la référence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La connaissance des étapes de séjour des touristes. 2. La connaissance de la législation tunisienne liée au tourisme 3. La connaissance des différences culturelles des clients et les services principaux à offrir aux clients. 4. La connaissance en accidents, hospitalisation, rapatriement et assurance. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer le confort des clients. 2. Collecte des réservations envoyées par l'agent de Voyage ou l'opérateur de voyage à l'étranger et la planification de l'itinéraire 3. Organiser le transfert en bus (aéroport-Hôtel) et retour aux hôtels et autres services supplémentaires 4. La réception des clients à leur arrivée et à leur départ à l'aéroport 5. Assurer un transport facile de bagages 6. Organiser une réunion d'information sur le séjour des clients et les conseiller; 7. La collecte des billets et assurer la confirmation des retours; 8. Recevoir des suggestions et des plaintes et trouver des solutions appropriées 9. Le maintien de leur niveau d'information situé dans le hall de l'hôtel pour des informations utiles aux clients; 10. Aider les clients dans un accident ou une maladie grave en les amenant à être traité par un médecin dans une clinique ou être rapatrié. 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.1. (Compétences Spécifiques) évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p> <p>C.S.15. effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Guides touristiques	Liban Le décret n° 11576 du 27/12/1997; N° 7 du décret n° 15598/70 :	Tout libanais effectue du soutien et de l'orientation dans les sites archéologiques, les musées et les attractions touristiques majeures auprès des touristes, est qualifié comme guide. Il y a 2 types de guides touristiques au Liban: Guide d'escorte: guider un groupe de 45 touristes maximum dans tous les types d'attractions touristiques et des voyages 1. Guide local: guider un groupe de 12 touristes maximum dans des endroits spécifiques	<ol style="list-style-type: none"> Doit être libanais et d'un âge pas moins de 18 ans. Ne pas avoir un dossier d'antécédents criminels. Il doit avoir au moins un diplôme de premier cycle dans un domaine pertinent. utilisant Couramment (en plus de l'arabe) 2 langues étrangères, l'une d'elles est l'anglais ou le français Avoir Passé les entretiens et les tests de formation obligatoire par l'Institut des Guides Touristiques (appartient au Ministère du Tourisme) 	<ol style="list-style-type: none"> Guidant les touristes dans les sites archéologiques et donner des commentaires Accompagnant les groupes dans différents types de sites surveillant et la protégeant les sites de tous comportements négatifs Informant le ministère du tourisme de toutes menaces potentielles dans les sites touristiques 	<p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.1. (Compétences Spécifiques) évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p> <p>C.S.8. gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.21. La préservation du patrimoine et des valeurs culturelles</p> <p>C.G.17. Rechercher des informations à partir de ressources variées</p> <p>C.S.14. identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Guides touristiques	Jordanie Législation (34/1998)	<p>(Article 2): un guide c'est la personne qui guide et escorte les touristes à différents sites et attractions touristiques, par donner une interprétation sur ces deux derniers.</p> <p>2 types de guides touristiques en Jordanie: (Article 4)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Guide touristique général (peut faire sa mission dans tous les sites touristiques en Jordanie) 2. Guide Touristique de Site Limite (limité à un site spécifique) 	<p>(Article 3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Doit être jordanien et d'un âge pas moins de 20 ans. 2. Ne pas avoir un dossier d'antécédents criminels. 3. Il doit avoir au moins un diplôme de premier cycle dans un domaine pertinent. 4. Avoir passé le test d'Anglais langue étrangère et d'autres examens définis par MTA (Ministère du Tourisme et des Antiquités). 5. Passer le test de formation définis par MTA (Ministère du Tourisme et des Antiquités). 6. S'engager entièrement à la carrière de guide touristique, tout autre emploi dans le secteur public n'est pas autorisé. 	Non indiqué dans la référence	Ne peut pas être comparé aux compétences

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Guides touristiques	<p>Tunisie Code des professions de postes de Tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5113.00Ar.mht</p>	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Une connaissance approfondie des caractéristiques géographiques du pays, ainsi que ses caractéristiques climatiques et géologiques distingués, la faune, la flore et les cultures agricoles / pérenne. 2. Connaissance de l'histoire, des civilisations anciennes, du patrimoine culturel / artistique / architecturale, et les différentes formes d'établissements urbains. 3. La connaissance des traditions liées aux différents arts et costumes, à la cuisine et à l'artisanat. 4. Ayant une connaissance des modes de vie des différents groupes ainsi que les traditions et les coutumes des fêtes et des cérémonies. 5. Ayant connaissance des itinéraires différents, des sites et des frais d'entrée. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escorter les touristes individuels ou en groupes lors des visites ou des excursions des sites 2. Assurer le bon déroulement des visites / voyages 3. Prendre la responsabilité des touristes et leur sécurité lors de voyages / visites 4. Gestion de budgets de voyages / dépenses de poche budgétaire 5. Informer les touristes sur les aspects géographiques, naturelles, économiques, historiques et culturelles des zones / régions ou des sites qu'ils visitent 6. Engageant et exécutant le programme de l'itinéraire mis par l'opérateur de voyage et qui est sélectionné par les clients 7. Eclairer et conseiller les touristes lors de l'achat de l'artisanat traditionnel 8. Effectuer les paiements ou fournir des bons à certains fournisseurs de services (frais d'entrée aux musées, restaurants et hébergement). 9. Satisfaire les différents besoins des touristes et veiller à la bonne image du pays 	<p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.1. (Compétences Spécifiques) évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.17. Rechercher des informations à partir de ressources variées</p> <p>C.S.14. Identifier les ressources touristiques naturelles et culturelles</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Guides touristiques	Égypte Législation des Guides touristiques 121/1983	Article 1: Un guide est une personne qui donne des commentaires et des guides touristiques dans les sites ar- chéologiques, les musées ou les expositions contre une rémunération	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doit être égyptien et d'un âge pas moins de 21 ans. 2. Ne pas avoir un dossier d'antécédents criminels. 3. Doit être dans un bon état de santé 4. Il doit avoir au moins un diplôme ou un certificat dans un domaine pertinent. 5. Passer les tests détenu par le ministère du Tourisme (détenteurs de licence ou diplôme en orientation touristique sont exclus) 6. S'engager entièrement à la carrière de guide touristique, tout autre emploi dans le secteur public n'est pas autorisé sauf partir sans paie. 	Non indiqué dans la référence	Ne peut pas être comparé aux compétences

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Hôtels / Hébergement (Unité de grands hôtels) Directeurs généraux	Tunisie Code des professions de postes de Tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/ FichesProfession/Ar/ Code:1225.01Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Une connaissance des différentes opérations et fonctions exercées par les différents départements (marketing, section de chambres, restauration, comptabilité...etc.) 2. Une connaissance approfondie des différents produits offerts par l'établissement et de ses concurrents 3. Une connaissance approfondie des tendances du tourisme 4. Une connaissance complète des législations de tourisme 5. Maîtriser au moins deux langues différentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Être capable de gérer une (Unité de grand hôtel) en collaboration avec les chefs de départements de l'hôtel 2. Superviser et diriger la performance de l'établissement 3. Représenter l'établissement aux autorités et aux organisations 4. Préparation du budget en coopération avec les chefs de départements 5. Apporter des modifications nécessaires qui améliorent la performance de l'hôtel 6. Suivre les rapports préparés par les chefs de départements, les recettes, les dépenses et les prévisions 7. Prendre des décisions d'achat et d'acquisitions 8. Diriger des réunions périodiques avec les chefs de départements 9. Assurer la conformité avec les normes de qualité dans la prestation de services présentée aux clients 10. Obtenir les évaluations des clients pour améliorer la performance de l'hôtel et les services fournis 11. Maintien de la bonne image de l'établissement 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.5. Identifier et résoudre les problèmes</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Hôtels / Hébergement Assistant de Directeurs	Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code3439.00Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Une connaissance approfondie des différentes procédures liées aux différents services 2. Une connaissance complète des besoins des clients et des comportements 3. Une connaissance complète des différentes activités et événements culturels dans et à l'extérieur de l'établissement 4. Être en mesure d'utiliser des systèmes et logiciels de technologie de l'information appropriés 5. Maîtriser couramment au moins deux langues différentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Superviser la performance de la coordination entre les administrateurs dans l'établissement afin de fournir le meilleur service 2. Faire le budget avec l'aide des directeurs des départements 3. Faire les prévisions d'occupation avec l'aide du directeur des ventes 4. Le maintien de la bonne performance des différentes fonctions et assurer les bonnes pratiques sécuritaires 5. Commettre au budget 6. Être capable d'agir en tant que directeur général en cas de besoin 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Hébergements Réceptionnistes	<p>Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code422.01Ar.mht</p>	<p>Non indiqué dans la référence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La connaissance des différents services de l'hôtel 2. Une connaissance complète des chambres et de leurs types et exécuter leurs installations / équipements 3. La connaissance des événements dans et à l'extérieur de l'hôtel 4. Une connaissance complète des législations relatives au séjour des voyageurs 5. Une connaissance complète des normes et pratiques de sécurité 6. Maîtriser la technologie de l'information et des logiciels pertinents 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accueil et enregistrement des clients 2. Affecter les invités aux chambres / gestion d'occupation gestion chambres 3. Informer les visiteurs de les différents types de chambres et leurs caractéristiques (la disposition, l'orientation, l'équipement) 4. Accompagnement des clients à leur chambre et leur fournir la plaquette d'accueil 5. Une connaissance complète des différentes événements dans et à l'extérieur de l'établissement 6. Ouverture d'un dossier de folio d'invité / facture client / factures (affichage de charges) 7. Informer les autres divisions de l'arrivée des clients et des détails nécessaires 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
				<p>8. Planifier l'occupation des chambres et coordonner avec le personnel pour augmenter les taux de vente</p> <p>9. Préparation des listes de prix</p> <p>10. Suivi de la mise en œuvre de la sécurité, l'assainissement et l'hygiène</p> <p>11. S'assurer que la fiche du voyageur est remplie par le client (et, donner de l'aide si nécessaire)</p> <p>12. Informer les autres services concernés (standard, conciergerie, restauration) de l'arrivée du client (numéro de chambre, nom, qualité)</p> <p>13. Vérifier le rapport de la femme de ménage et établir la déclaration comparative en cas d'anomalie détectée</p> <p>14. Plan d'occupation des chambres</p> <p>15. Collaborer avec la femme de ménage pour maximiser l'occupation des chambres</p> <p>16. Préparer les listes d'offres spéciales pour les PTI (Personne Très Importante) et les arrivées</p>	<p>C. G. 13. Communiquer dans une langue seconde</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Hôtels / Hébergement Directeurs d'hébergement (grands hôtels)	Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.03Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> Avoir une connaissance approfondie des techniques et pratiques liées à l'accueil des clients et la réservation Ayant connaissance de fonctionnement des équipements différents au bureau Ayant une connaissance parfaite des services offerts aux clients Ayant connaissance sur la réglementation du séjour des invités 	<ol style="list-style-type: none"> La gestion et la supervision du bureau principale Représenter le directeur général lors de l'accueil des clients et traiter leurs plaintes et évaluations Suivi de réservation de près Examiner les prévisions d'occupation Accueillir des PTI et les attribuer leurs chambres ou suites Contribuer à l'élaboration du budget de l'établissement Ouverture d'un folio d'invité et de facturation (affichage de charges) Surveillance et contrôle de la qualité des chambres et suites de PTI 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
				<p>9. Planifier et organiser des réunions avec des assistants pour améliorer les services qui vont de pair avec les évaluations des clients</p> <p>10. Recrutement et formation des employés de la division du bureau principale</p> <p>11. Suivi de la performance des différents équipements dans la division du bureau principale</p> <p>12. Commettre aux procédures de sécurité</p>	<p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Restaurants / Bars / Cafés propriétaires + Agents	<p>Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1315.01Ar.mht</p>	<p>Non indiqué dans la référence</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance des opérations et de la gestion d'un établissement (restaurant, bar ou café). 2. pleine connaissance des lois qui régissent par rapport à ce type d'activités (comptabilité, fiscalité, droit du travail, les conventions collectives, les règlements et les normes de santé et de sécurité, l'autorisation de boissons de l'établissement). 3. Connaissance de tous les équipements de l'établissement et leur fonctionnement. 4. Connaissance des produits nécessaires pour l'établissement et de leur acquisition. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assumer la responsabilité de gestion de l'établissement (restaurant, bar ou café). 2. Gérer leurs propres affaires ou gérer pour le compte d'autrui. 3. Entreprendre les démarches nécessaires pour obtenir des permis afin d'ouvrir une entreprise 4. Travail de comptabilité 5. Assurer la fourniture de produits et leur conformité à la réception (quantité et qualité); 6. Gérer le coût des rations / aliments et boissons; 7. Faire et collecte des factures. 8. Le recrutement, la formation et la supervision du personnel; 9. Assurer le bon fonctionnement de l'équipement, l'entretien et le renouvellement 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
			<p>5. Connaissance de table et d'autres types de services (chambre, bar, cuisine).</p>	<p>10. Assurer la bonne gestion du budget</p> <p>11. Assurer la satisfaction du client et la bonne image de l'établissement</p> <p>12. Assurer la mise en œuvre des règles et des règlements sur la santé et la sécurité</p> <p>13. Le maintien de tous les documents administratifs liés à la propriété.</p>	<p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Cassiers de Réception d'Hôtel	<p>Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tr/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4211.01Ar.mht</p>	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. La connaissance des différents services de l'hôtel 2. Connaissance des différentes procédures liées aux différents services 3. Connaissance de différents modes de paiement (chèques, cartes de crédit, change de devises étrangères, lettres de soutien, bons de commande..). 4. Connaissance de diverses monnaies étrangères. 5. Connaissance des divers frais pour effectuer les saisies relatives aux différents services touristiques. 6. Maîtriser la technologie de l'information et les logiciels pertinents 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assumer la responsabilité de la collecte des montants dus en échange de services consommés. 2. Assurer la responsabilité du fonds et du coffrefort de l'hôtel. 3. Contrôle de la conformité du nom, la signature et le numéro de chambre sur les chèques (dépendances) signés par les clients et des factures. 4. Obtenir le reçu des factures et justifier les dépenses en cas de contestation par les clients; 5. Vérification de la boîte à la fin de service et la présentation des reçus au département des Finances. 	<p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Directeurs de Ventes d'Hôtel	Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code1225.02Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance approfondie des techniques de marketing. 2. Connaissance des produits et des concurrents hôteliers. 3. Connaissance de tous les événements 4. Connaissance de langues étrangères 5. Maîtriser la technologie de l'information et les logiciels pertinents 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Établir le budget de marketing 2. L'établissement et la prévision des taux d'occupation pour l'année, en collaboration avec d'autres services et les approuver par la haute direction 3. Coordonner le programme de sollicitation planifiée de leurs employés (représentants ou lobbyistes de vente); 4. Réaliser des campagnes de publicité en Tunisie et à l'étranger par le biais des journaux, des médias, brochures, calendriers, stylos, etc.; 5. Réaliser des promotions d'offres spéciales des hôtels pour les produits dans le cadre d'un budget; 6. Explorer de nouveaux marchés et participer à des foires et des événements en Tunisie et à l'étranger; 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.2.5. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
				<p>7. La négociation d'accords de collaboration avec les agents de voyages, les Opérateurs de Voyage, les organisations publiques et privées, et les entreprises....;</p> <p>8. Veiller à ce que les produits sont conformes à l'image de marque de l'hôtel et être en conformité avec les normes;</p> <p>9. Le suivi des résultats obtenus, en les comparant avec les prévisions et faire les corrections nécessaires de prévisions pour optimiser les performances</p>	<p>C.G. 13. Communiquer dans une langue seconde</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Directeurs de Petit hôtel / Agents	Tunisie Code des professions de postes de Tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/ Code1315.02Ar.mht	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance de la gestion des opérations d'un hôtel. 2. Connaissance de la législation réglementant ce type d'activités (compatibilité, fiscalité, droit, droit du travail, convention collective, sécurité et normes d'hygiène). 3. La connaissance des équipements, des produits et des fournitures nécessaires pour le bon fonctionnement de l'institution. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestion de l'exploitation d'une petite unité d'hôtel soit pour leur propre compte ou pour le compte des autres. 2. Assurer la responsabilité du bon fonctionnement d'un hôtel. 3. Entreprendre les démarches nécessaires pour obtenir des permis afin d'ouvrir une entreprise 4. Gérer les aspects financiers de l'institution; 5. Emission de factures 6. Affectation les tâches du personnel; 7. Procéder à l'achat de l'équipement et le matériel nécessaires pour le bon fonctionnement de l'établissement 8. Plan d'occupation des chambres; 9. Assurer la bonne préparation des chambres 10. et l'entretien des équipements et des installations de l'hôtel 	<p>C.S.6. Fonctionner efficacement les entreprises touristiques</p> <p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.25. Les habilités en l'utilisation des technologies de l'information et de la communication</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Femmes de Ménage d'hôtel général:	<p>Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code5124.02Ar.mht</p>	Non indiqué dans la référence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connaissance approfondie des produits de nettoyage, des qualités de lin et techniques de nettoyage. 2. Compétences de décoration. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gérer l'équipe responsable de la propreté des chambres et les parties communes de l'hôtel. 2. Suivi et superviser les tâches de leur personnel (nettoyage, lessive, couture, décoration); 3. Prendre tous les jours les produits d'économie nécessaires au fonctionnement de leur département (produits ménagers, produits de nettoyage, savons, shampoings, papier, etc.) 4. Gérer leurs stocks de lin, des uniformes, produits de nettoyage, des matériaux et de veiller à leur bonne utilisation; 5. Conseiller sur les achats prévus pour leur service; 6. Tester les produits de nettoyage 	<p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.4. Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
				<p>7. Veiller à ce que les meubles, l'équipement et les draps sont en bon état dans les chambres et dans les espaces communs;</p> <p>8. Assurer le bon déroulement de l'opération d'échange de linge sale contre chiffon propre (personnel-buanderie);</p> <p>9. Assurer la propreté permanente des chambres et des locaux communs sous leur responsabilité;</p> <p>10. Contrôle des chambres de PTI;</p> <p>11. Organiser leur travail selon les prévisions d'occupation (salles, banquet, réception, conférence...) fournis par les départements concernés</p> <p>12. Mise à jour du tableau des événements programmés</p>	

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
				<p>13. Veiller à ce que le rapport de la femme de ménage (occupation des chambres) livré à temps à la réception et le contrôle financier</p> <p>14. Vérification de travaux effectués par le département de maintenance.</p> <p>15. Veiller à ce que les objets laissés par les clients dans les chambres sont remis à disposition</p> <p>16. Assurer la mise en œuvre de l'hygiène et les règles de sécurité;</p> <p>17. tester et achever la formation du personnel de leur département.</p>	

Profession	Source/ Pays	Définition	Exigences/Conditions	Tâches	Les compétences du projet qui figurent dans la description de postes ou le Code de Professions
Concierges d'Hôtels	Tunisie Code de professions de postes de tourisme: http://www.tourisme.gov.tn/fileadmin/FichesProfession/Ar/Code4224.00Ar.mht	Non indiqué dans la référence	1. La connaissance des adresses utiles et des événements organisés à l'hôtel et en ville et intéresser les clients.	<ol style="list-style-type: none"> Assurer le bon déroulement du transport des bagages, la distribution des cartes / clés, le courrier, les messages et tout autre service demandé par le client (informations, réservations de divertissement, train, bateau, billets d'avion, des fleurs...) Les activités de suivi qui ont lieu dans le hall de l'hôtel. Gérer leur personnel (commis au courrier, concierge et portier) et veiller à leur bon comportement et la bonne conduite. Superviser l'entrée et la sortie des bagages; L'examen des atlas des villes et des cartes routières et pour planifier des voyages demandés par les clients; L'application des règles de sécurité. 	<p>C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques</p> <p>C.G.7. Travailler dans une équipe interdisciplinaire</p> <p>C.G.8. Diriger efficacement</p> <p>C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires</p> <p>C.G.10. Maintenir la qualité du travail</p> <p>C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère</p> <p>C.G.13. Communiquer dans une langue seconde</p> <p>C.G.20. Les procédures de santé et de sécurité</p>

Conclusions générales

1. On peut remarquer dans le tableau ci-dessus que les sources de descriptifs de poste dans la région MOAN couvrent seulement les tâches de base de certaines carrières dans les agences de voyage, l'hébergement, les services A&B et les visites guidées.

2. Seulement quelques compétences ont été abordées dans ces descriptions d'emploi, ceux qui apparaissent le plus fréquemment étaient:

- C.S.6. Faire fonctionner efficacement les entreprises touristiques.
- C.S.10. Gérer financièrement les services touristiques.
- C.G.7. Travailler au sein d'une équipe interdisciplinaire.
- C.G.8. Diriger efficacement.
- Comprendre les différents segments du marché pour le marketing, la recherche et la communication.
- C.S.1. Évaluer et comprendre les potentiels de tourisme locaux et mondiaux.
- C.S.15. Effectuer des opérations comptables et transactions monétaires.
- C.G.10. Maintenir une qualité du travail.
- C.G.25. Avoir les capacités de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- C.S.8. Gérer les clients et les parties prenantes en anglais/autre langue étrangère.
- C.G.13. Communiquer dans une langue seconde.
- C.G.20. Engager envers les procédures de santé et de sécurité.

Alors que d'autres compétences étaient totalement ou en grande partie absentes, ceux-ci incluent:

Pour les Compétences Génériques

Capacité à:

- C.G.1. Gérer le temps efficacement.
- C.G.2. Communiquer oralement et par écrit avec différents publics.
- C.G.3. Maintenir un apprentissage tout au long de la vie.
- C.G.4. Avoir une pensée critique, de l'analyse et de la synthèse.
- C.G.5. Identifier et résoudre les problèmes.
- C.G.6. Prendre des décisions logiques.
- C.G.9. Travailler de façon autonome.
- C.G.11. Agir d'une façon éthique avec la responsabilité sociale.
- C.G.12. Appliquer les connaissances dans des situations pratiques.
- C.G.14. Etre innovateur et créatif.
- C.G.15. Etre flexible et s'adapter à différentes situations.
- C.G.16. Donner du pouvoir aux autres.
- C.G.17. Rechercher des informations à partir de ressources variées.
- C.G.18. Protéger et préserver l'environnement.

Engagement envers:

- C.G.19. Les droits de l'homme.
- C.G.21. La préservation du patrimoine et des valeurs culturelles.

Ayant:

- C.G.22. Les capacités organisationnelles.
- C.G.23. Le sens de dévouement.
- C.G.24. Le respect de la diversité et du multiculturalisme.

Etre:

- C.G.26. Axé sur l'initiative.
- C.G.27. Auto-motivé.
- C.G.28. Assertif.

Pour les Compétences Spécifiques

Capacité à:

- C.S.2. Démontrer une expérience pratique dans l'environnement de la vie réelle.
- C.S.3. Appliquer des connaissances et des compétences dans les métiers de tourisme.
- C.S.5. Comprendre des concepts tels que les capacités de charge et l'empreinte écologique.
- C.S.7. Rendre l'identification et la présentation de l'environnement du tourisme efficace.
- C.S.11. Comprendre les enjeux actuels en matière de tourisme et d'autres connaissances générales.
- C.S.12. Avoir des connaissances et des capacités de techniques d'approvisionnement.
- C.S.13. Développer la connaissance des concepts clés, des théories et des pratiques dans les activités touristiques.

3. Si nous nous référons à la transition du méta-profil développé par la GDE en tourisme aux profils des diplômés actuels des universités partenaires, on peut remarquer que certaines compétences ne sont pas prises en compte dans ces profils de degré comme dans le cas des descriptions de travail examinées ici, ceux-ci sont:

- Comprendre les enjeux actuels concernant le tourisme.
- Le maintien d'apprentissage continu.
- Être auto-motivé.
- Gérer le temps efficacement.
- Prendre des décisions logiques.

4. Les compétences de «Traiter avec les acteurs du tourisme en langue étrangère» et «Le maintien de la qualité du travail» figuraient dans les descriptions d'emploi, mais pas dans le profil de diplômés universitaires.

Ces conclusions signifient l'importance de considérer l'approche par compétences dans le développement des programmes éducatifs du tourisme et de l'hôtellerie dans la région MOAN. Cela devient important car ces actuels descriptifs de poste (qui sont officiellement déclarés pour quelques pays dans cette région) ne couvrent pas les connaissances de base, les compétences et caractéristiques nécessaires pour une performance de haute qualité dans les carrières du tourisme et de l'hôtellerie.

Marina Mustafa /Université hachémite

23 juillet 2015

Les références

- Berger, A. (2008) Tourism in Society. *Society*, 45(4), 327-329. <http://dx.doi.org/10.1007/s12115-0089112-6>
- El-Hajji, M. (2011). Some Recent Trends in Writing Job Description for the Purpose of Job Evaluation: A Reflective View, *American International Journal of Contemporary Research*, 1(3), 6-14.
- Hawkes, C. & Weathington, B. (2014). Competency-Based Versus Task-Based Job Descriptions: Effects on Applicant Attraction, Institute of Behavioral and Applied Management, available online at: <http://www.ibam.com/pubs/jbam/articles/vol15/No3/article%205%20Final%20Weathington%20Competency%20vs%20Task%20Based%20Job%20Descriptions%20after%20asst%20editor.pdf>
- Izquierdo, E., Descholmeester, D. & Salazar, D. (2005). The Importance of Competencies for Entrepreneurship: A View from Entrepreneurs and Scholars' Perspectives, a paper presented in: Internationalizing Entrepreneurship Education Ent Training Conference, Surrey, United Kingdom. July 11th 2005, available online at: http://www.espaee.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/documentos_trabajo/entrepreneurship/Importance.pdf
- Koyuncu, M., Burke, R., Fiksenbaum, L., &Demirer, H. (2008). Predictors of Commitment to Careers in the Tourism Industry, *Anatolia*, 19(2), 225-236
- Lawler, E.E. (1993). From Job-Based to Competency-Based Organizations, Center for Effective Organizations, G 93-8 (228), available online at: <http://ceo.usc.edu/pdf/G938228.pdf>
- Lawler, E. E. (1994). From job-based to competency-based organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 15(1), 3-15. doi:10.1002/job.4030150103
- Mayaka, M., &Akama, J. (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study. *Tourism Management*, 28, 298-306. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.023>
- Solnet, D., Robinson, R., & Cooper, Ch. (2007). An Industry Partnerships Approach to Tourism Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 6(1), 66-70. <http://dx.doi.org/10.3794/johlste.61.140>

Annexe 4

Questionnaire Concernant l'Enquête de Charge de Travail sur l'Étudiant

Annexe I

Questionnaire pour les enseignants (EXEMPLE)

Cher collègue,

Cette étude fait partie du projet Tuning MEDA. Nous menons une enquête pour définir la charge de travail réelle des étudiants en recueillant des informations des **ENSEIGNANTS**. S'il vous plaît complétez le formulaire et répondez aux des questions en l'unité cours module, a été enseigné par vous-même au cours de la dernière année académique. Les données recueillies seront totalement anonymes et confidentielles.

Le projet Tuning MEDA apprécie votre collaboration en nous fournissant ces informations.

Instructions pour répondre

S'il vous plaît soulignez ou encerclez une seule réponse («Oui» ou «Non»), si la réponse est «Oui» merci d'indiquer le temps.

1. Université: _____
2. Programme : _____
3. Unité/Cours/Module _____

4.	Combien d' HEURES DE CONTACT sont au total consacré à votre unité cours module tout au long du SEMESTRE ? heures	
5.	Spécifiez les types de TRAVAIL INDÉPENDANT dont vous faites la promotion en l'unité cours module tout au long du SEMESTRE . Entrez le nombre estimé d'heures qui, à votre avis, l'étudiant doit avoir afin de compléter l'auto-travail sur Unité/Cours /Module.		
a.	Heure de lecture de référence liées au cours	Oui,...	Non
b.	Travail de terrain (visites de sites, etc. non supervisé)	Oui,...	Non
c.	Travail de laboratoire (non supervisé)	Oui,...	Non
d.	Préparation et exécution présentation du travail écrit (essais, rapports, travaux de conception, modélisation)	Oui,...	Non
e.	Travailler avec des sources Internet	Oui,...	Non
f.	Préparation des l'évaluation partielles, des examens finaux, des contrôles, etc.	Oui,...	Non
g.	Autre (spécifier):	Oui,...	Non
6.	De combien d'heures un étudiant moyen a besoin afin de de remplir toutes les exigences de l'unité cours module dans ce SEMESTRE (en tenant compte des HEURES DE CONTACT et le travail indépendant)? heures	
7.	De combien d'heures par SEMAINE un étudiant moyen a besoin (HEURES DE CONTACT ET TRAVAIL INDÉPENDANT) afin de compléter toutes les exigences de l'unité cours module? heures	
8.	Lors de la planification de la charge de travail de votre unité cours module, considérez-vous nécessaire d'inclure des heures pour le travail indépendant des étudiants?	Oui	Non
9.	Prenez-vous les attentes et l'évaluation des étudiants en considération lors de la planification de la charge de travail du cours?	Oui	Non

¹ Heure de Contact - la durée consacrée à la formation en contact avec l'enseignant ou avec d'autres membres du personnel de l'université dans l'étude d'une unité cours module particulier. Ceci inclut des conférences, des séminaires, des pratiques cliniques, des laboratoires, des travaux sur projets et des travaux sur le terrain (supervisé).

Merci d'avoir participé à l'enquête.

Annexe II

Questionnaire pour les Etudiants (EXEMPLE)

Cette étude fait partie du projet Tuning MEDA. Nous menons une enquête pour définir la charge de travail réelle des étudiants en recueillant des informations des **ETUDIANTS**. Merci de compléter le formulaire et de répondre aux questions dans l'unité cours module, que vous avez étudié, terminé et réussie lors de la dernière année scolaire. Les données recueillies seront totalement anonymes et confidentielles.

Le projet Tuning MEDA apprécie votre collaboration en nous fournissant ces informations.

Instructions pour répondre

S'il vous plaît surlignez ou encerclez une seule réponse («Oui» ou «Non»), si la réponse est «Oui» merci d'indiquer le temps.

1. Université: _____
2. Programme : _____
3. Unité/Cours/Module _____

4.	Combien d' HEURES DE CONTACT sont au total consacrées au travail dans cette unité cours module tout au long du SEMESTRE ? heures	
5.	Spécifiez les types de TRAVAIL INDÉPENDANT que vous utilisez pour apprendre l'unité cours module tout au long du SEMESTRE . Précisez le nombre estimé d'heures dont vous aviez besoin pour compléter l'auto-travail sur l'unité cours module.		
a.	Heure de lecture de référence liées au cours	Oui,...	Non
b.	Travail de terrain (visites de sites, etc. non supervisé)	Oui,...	Non
c.	Travail de laboratoire (non supervisé)	Oui,...	Non
d.	Préparation et exécution présentation du travail écrit (essais, rapports, travaux de conception, modélisation)	Oui,...	Non
e.	Travail avec des sources Internet	Oui,...	Non

f.	Préparation des évaluation partielles, des examens finaux, des contrôles, etc.	Oui,...	Non
g.	Autre (spécifier):	Oui,...	Non
6.	De combien d'heures avez-vous passé dans le SEMESTRE afin de remplir toutes les exigences de l'unité cours module (en tenant compte des HEURES DE CONTACT et du travail indépendant)? heures	
7.	De combien d'heures par SEMAINE avez-vous passé (HEURES DE CONTACT ET TRAVAIL INDEPENDANT) afin de compléter toutes les exigences de l'unité cours module? heures	
8.	Avez-vous été au courant du nombre d'heures prévues aux étudiants pour le travail indépendant dans l'unité cours module?	Oui	Non
9.	Est-ce que le professeur vous a guidé au début de l'unité cours module sur la charge de travail nécessaire de chaque partie du travail indépendant?	Oui	Non

¹ Heure de Contact - la durée consacrée à la formation en contact avec l'enseignant ou avec d'autres membres du personnel de l'université dans l'étude d'une unité cours module particulier. Ceci inclut des conférences, des séminaires, des pratiques cliniques, des laboratoires, des travaux sur projets et des travaux sur le terrain (supervisé).

Merci d'avoir participé à l'enquête.

