



COMBLER LES ECARTS DE COMPETENCES ET PROMOUVOIR LA MOBILITE DES METIERS DU SECTEUR TOURISTIQUE GRACE A LA RECONNAISSANCE, LA VALIDATION ET L'AMELIORATION DES COMPETENCES INTERCULTURELLES :

2015-1-FR01_KA202-015290

PRODUCTION INTELLECTUELLE N : 2

CURRICULUM ECVET DES COMPETENCES INTERCULTURELLES POUR LES METIERS DU SECTEUR TOURISTIQUE



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.

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION.....	2
2. CADRE ECVET ET EQF.....	3
3. APPROCHE DE LA CONCEPTION DU CURRICULUM CULTOUR.....	6
4. CURRICULUM CULTOUR.....	8
4.1 COMPÉTENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME: COMPÉTENCES CLÉS ET CONTENU.....	8
UNITES ET ACQUIS D'APPRENTISSAGE: COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME.....	11

1. Introduction

Les partenaires du projet CULTOUR ont identifié qu'un des domaines principaux de l'écart des compétences dans le secteur du tourisme est lié à l'exigence croissante de compétences interculturelles nécessaires pour traiter avec les clients, les collègues et les employés.

Ce déficit de compétences est transversal au secteur du tourisme et affecte un large éventail de professionnels, y compris les employés, les instructeurs et les employeurs.

Le projet CULTOUR vise à combler ces lacunes en matière de compétences et à favoriser la mobilité dans le secteur du tourisme par la reconnaissance, la validation et l'amélioration des compétences interculturelles pour les emplois touristiques.

Le projet CULTOUR intègre la dimension des compétences interculturelles dans les nouveaux produits de formation EFP, spécifiquement destinés aux métiers du secteur touristique, en développant des outils innovants pour la reconnaissance et la validation de ces compétences.

Six organisations partenaires (fournisseurs d'EFP, entreprises et partenaires sociaux) de six pays (France, Espagne, Italie, Portugal, Turquie et Bulgarie) ont travaillé ensemble pour développer le projet CULTOUR afin de définir des stratégies et des produits communs innovants des compétences interculturelles dans le secteur du tourisme.

La deuxième production intellectuelle de ce projet est le CULTOUR ECVET, Curriculum en compétences interculturelles pour les métiers du tourisme qui vise à concevoir un CURRICULUM de formation en définissant et en développant les connaissances interculturelles et les compétences nécessaires dans les métiers du tourisme. En outre, ce programme sera un outil complémentaire pour le développement du manuel et de la malette à outils du projet.

Le développement du cursus CULTOUR s'appuie sur les besoins identifiés dans le rapport sur l'état de l'art et ses recommandations et est basé sur les cadres et les directives EQF et ECVET. Il comprend une description détaillée des:

- résultats d'apprentissage pour chaque domaine clé associé aux compétences interculturelles requises pour les emplois touristiques en termes de savoirs, aptitudes et compétences.
- heures d'apprentissage total, y compris les heures de contact, les exercices pratiques, l'autoformation et l'évaluation, et l'attribution des points ECVET.

Ce produit est une ressource éducative libre (REL) disponible en anglais et dans toutes les langues du consortium, et accessible par le biais de l'Open Online Center du projet.

2. Cadre ECVET et EQF

Le cadre européen des certifications (CEC), mis en œuvre en 2008, est un système de référence européen commun qui relie les différents cadres nationaux de qualifications (CNQ). En pratique, il fonctionne comme un mécanisme de traduction rendant les qualifications plus lisibles. En tant qu'instrument de promotion de l'éducation et de la formation tout au long de la vie, le CEC englobe l'enseignement général et la formation professionnelle des adultes, ainsi que l'enseignement supérieur. I

Il est structuré en 8 qualifications où chaque niveau est défini par un ensemble de descripteurs indiquant les acquis d'apprentissage pertinents aux qualifications à ce niveau dans tout système de qualifications.

Les huit niveaux couvrent toute la gamme de diplômes, de ceux obtenus à la fin de l'enseignement obligatoire à ceux délivrés au plus haut niveau d'enseignement et de formation professionnelle et professionnelle et sont décrits en termes de descripteurs de niveau pour les savoirs, aptitudes et compétences attendues pour chaque niveau de qualification.

Les descripteurs des acquis d'apprentissage pour tous les niveaux de qualification sont définis en termes de savoirs, aptitudes et de compétences, en rapport avec les qualifications de ce niveau comme le montre le tableau suivant:

Savoirs	Aptitudes	Compétences
Dans le contexte du CEC, la savoir est décrit comme théorique et / ou factuel.	Dans le contexte du CEC, les aptitudes sont décrites comme cognitives (impliquant l'utilisation de la pensée logique, intuitive et créative), et pratique (impliquant la dextérité manuelle et l'utilisation de méthodes, de matériaux, d'outils et d'instruments)	Dans le cadre du CEC, la compétence est décrite en termes de responsabilité et d'autonomie.

Source: <https://ec.europa.eu/ploteus/content/descriptors-page>

Basés sur les résultats de l'Etat des Lieux de Cultour, la complexité, l'étendue et le niveau d'apprentissage attendus des apprenants, CULTOUR Curriculum a été fixé au cadre européen des certifications (CEC) niveau 4, permettant ainsi, selon les besoins de chaque pays, le développement ultérieur d'un niveau de qualification supérieur:

Niveau CEC	Savoirs	Aptitudes	Compétences
4	Savoirs factuels et théoriques dans des contextes larges dans un domaine d'étude / travail	Portée des aptitudes cognitives et pratiques nécessaires à la conception d'une résolution de problèmes spécifique dans une zone d'étude / de travail	Gérer son propre travail selon les lignes directrices établies dans le cadre de l'étude / du travail, généralement prévisibles mais susceptibles de changer. Superviser le travail de routine des tiers et assumer des responsabilités en termes d'évaluation et d'amélioration des activités dans les contextes d'étude / travail

Le règlement du niveau 4 du CEC pour le programme CULTOUR permet aux partenaires d'établir la correspondance entre les niveaux de qualification européens et leurs cadres nationaux de qualification (CNQ):

Niveaux CNC	BG NQF	ES NQF	FR NQF	IT NQF	PT NQF	TK NQF
4	4	2 (MECU)	4		4	

Bien que dans certains pays le CNQ ne soit pas encore officiellement mis en œuvre et / ou ne soit pas lié au CEC (Italie, Espagne, Turquie), les résultats obtenus deviennent plus lisibles au niveau européen, permettant aux apprenants la mobilité à l'intérieur ou entre les pays et permettant de faciliter leur processus d'apprentissage tout au long de la vie et de contribuer à une meilleure reconnaissance des résultats de la formation.

Pour soutenir le transfert, la reconnaissance et l'accumulation des acquis d'apprentissage évalués, le programme CULTOUR englobe également les composantes techniques du cadre européen de certification pour l'enseignement et la formation professionnels (EFP), tels que la définition des acquis d'apprentissage organisés en savoirs, aptitudes et compétences structurés en une unité de compétence spécifique pouvant faire l'objet d'une évaluation et d'une validation autonome incorporée dans des qualifications existantes ou à concevoir au sein des différents CNQ et l'attribution de points à l'Unité de Compétence interculturelle pour le secteur du tourisme améliorant ainsi la compatibilité entre les différents systèmes de formation et permettant aux professionnels du tourisme d'obtenir la validation et la reconnaissance des compétences professionnelles et des connaissances acquises indépendamment du contexte d'apprentissage dans lequel elles ont été développées.

3. Approche de la conception du Curriculum CULTOUR

La mise en place du CEC, la nécessité de faire correspondre les qualifications aux besoins du marché du travail et l'ouverture de systèmes d'éducation et de formation pour la reconnaissance et la validation de l'apprentissage non formel et informel ont contribué énormément au changement de paradigme sur la nécessité de concevoir et d'organiser les qualifications en utilisant une approche des acquis d'apprentissage.

Cependant, il n'y a pas de consensus général ni d'approches communes développées par les points de contact nationaux du CEC en termes de description et d'interprétation des acquis d'apprentissage. L'une des meilleures pratiques en matière d'approches systémiques pour le développement des acquis d'apprentissage dans les guides et instructions conçus jusqu'ici par les entités responsables des qualifications nationales avec lesquelles les partenaires de CULTOUR ont eu des contacts jusqu'à présent, est le guide méthodologique - , élaboré par l'Agence nationale portugaise pour la qualification et la formation professionnelle, qui fournit des conseils sur la façon de concevoir des normes de qualification qui atteignent à la fois l'apprentissage formel et l'évaluation et la reconnaissance des scénarios d'apprentissage.

Bien que ce guide méthodologique pour la conception des qualifications prévoit différentes descriptions en termes d'opérationnalisation des normes de qualification: les normes de compétence applicables à l'évaluation et la reconnaissance des acquis antérieurs, et les normes de formation (applicables aux scénarios d'apprentissage formel) dans la conception des résultats d'apprentissage, il a décidé de développer une structure unique organisée dans Acquis d'apprentissage, qui sert les approches opérationnelles, même si la terminologie et la structure sont assez similaires à celles énoncées dans le guide méthodologique.

Basé sur les résultats de l'Etat de l'Art de CULTOUR, le Curriculum CULTOUR est structuré en unités de compétence qui peuvent être évaluées et validées de manière autonome de manière à pouvoir participer ou être intégrées dans le futur, ce curriculum est conçu pour la qualification des professionnels du secteur du tourisme. En termes de structure, l'unité de compétence CULTOUR pour les compétences interculturelles dans le tourisme est organisée de la manière suivante:

Actions – des actions observables par lesquelles l'individu démontre la maîtrise de l'unité de compétence;

Critère de Performance – les exigences de qualité associées à la performance, reflétant le niveau de complexité que les actions doivent avoir;

Ressources externes et conditions contextuelles - L'ensemble des ressources disponibles qui aident dans les actions prévues qui se produisent dans un espace temps spécifique et dans une situation précise;

De cette façon, les acquis d'apprentissage se décomposent en savoirs, aptitudes et compétences comme déclarations de ce que l'apprenant sait, comprend et est capable de faire comme prévu dans les descripteurs du CEC, qui sont mobilisés dans des actions / réalisations par lesquelles l'individu démontre le domaine de compétence requis, selon un certain critère de performance et de contexte.

Les ressources externes et les conditions contextuelles sont décrites à la fin du tableau et comprennent tous les acquis d'apprentissage de l'unité de compétence.

Cette approche méthodologique permet d'utiliser d'une part les descripteurs CNC et SAC, l'amplitude nécessaire pour l'adaptation des compétences interculturelles aux unités de compétences sectorielles du tourisme, et d'autre part, les exigences de performance qui contribuent à l'augmentation de la transparence en termes d'éléments d'évaluation, permettant une comparabilité et une reconnaissance mutuelle plus efficaces entre les différents prestataires / systèmes d'EFPP.

4. Curriculum CULTOUR

Les compétences interculturelles sont un ensemble de compétences clés qui sont mobilisées par les individus lorsqu'ils traitent avec des scénarios interculturels. En ce sens, le CURRICULUM CULTOUR est structuré dans la combinaison des six (6) compétences principales qui devraient permettre aux professionnels du secteur du tourisme d'augmenter leur niveau de performance et de faire face avec succès à des situations interculturelles dans des domaines fonctionnels spécifiques.

4.1 Compétences interculturelles dans le tourisme: Compétences clés et contenu

Compétences interculturelles dans le tourisme: Compétences clés et contenu					
A. Communication	B. Conscience interculturelle	C. Esprit d'équipe	D. Orientation des clients	E. Résolution de problèmes	F. Culture organisationnelle
Capacité de transmettre l'information de manière efficace à un tiers. Les chefs d'entreprise ayant de bonnes compétences en communication verbale, non verbale et écrite facilitent le partage de l'information entre les personnes au sein d'une entreprise à des fins commerciales.	Capacité de se tenir à l'écart de nous-mêmes et de prendre conscience de nos valeurs culturelles, de nos croyances et de nos perceptions	Travailler en collaboration avec un groupe de personnes afin d'atteindre un objectif	Groupe d'actions prises pour soutenir les besoins des clients afin d'assurer la satisfaction du client	Travailler malgré un problème pour arriver à une solution.	Valeurs et comportements qui contribuent à l'environnement social et psychologique unique d'une organisation.
<ul style="list-style-type: none"> • Processus de communication • Les dimensions et les formes de communication qui influencent la communication interculturelle (verbale, 	<ul style="list-style-type: none"> • Identité culturelle • Stéréotypes, préjugés et discrimination • Impact de l'identité culturelle sur d'autres cultures 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégies et activités pour assurer le lien entre les travailleurs au sein d'une même équipe, ou pour la construire. • Modèles de 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégies et activités pour définir et comprendre la situation des clients, leurs problèmes, leurs besoins et leurs attentes • Des modèles et des 	<ul style="list-style-type: none"> • Des moyens appropriés pour trouver des solutions aux fautes involontaires / problèmes basés sur l'écoute, la communication, l'établissement de rapports, le leadership • Approches et méthodes de 	<ul style="list-style-type: none"> • la culture organisationnelle et son influence sur la personnalité d'un individu; • Différents types de culture organisationnelle et avantages et inconvénients de la culture organisationnelle multiculturelle • Différences entre l'organisation

Compétences interculturelles dans le tourisme: Compétences clés et contenu					
A. Communication	B. Conscience interculturelle	C. Esprit d'équipe	D. Orientation des clients	E. Résolution de problèmes	F. Culture organisationnelle
Capacité de transmettre l'information de manière efficace à un tiers. Les chefs d'entreprise ayant de bonnes compétences en communication verbale, non verbale et écrite facilitent le partage de l'information entre les personnes au sein d'une entreprise à des fins commerciales.	Capacité de se tenir à l'écart de nous-mêmes et de prendre conscience de nos valeurs culturelles, de nos croyances et de nos perceptions	Travailler en collaboration avec un groupe de personnes afin d'atteindre un objectif	Groupe d'actions prises pour soutenir les besoins des clients afin d'assurer la satisfaction du client	Travailler malgré un problème pour arriver à une solution.	Valeurs et comportements qui contribuent à l'environnement social et psychologique unique d'une organisation.
non verbale) • Les dimensions communicatives, cognitives et émotionnelles de la communication interculturelle • Les styles de communication (linéaire, circulaire, direct, indirect, émotionnel, non émotionnel, concret-abstrait) • Styles de communication basés sur la perception du temps, l'orientation du groupe, l'individualité, le traditionalisme, la		pratiques et d'approches pour une gestion efficace entre les travailleurs • Les éléments spécifiques d'une équipe travaillent dans un environnement ou un contexte multiculturel. • Méthodologies pour identifier et atteindre un objectif collégalement.	pratiques pour une gestion efficace des réclamations ou des plaintes sont apparus, mettant en œuvre des contre-mesures basées sur les commentaires des clients • Un moyen efficace de développer un bon comportement du personnel en contact avec les clients en identifiant les besoins, en développant le respect mutuel, en traitant les plaintes et en confirmant la satisfaction du client	bonnes pratiques de gestion et de transparence dans la prestation de services • Description d'un problème («l'écart entre ce que vous prévoyez de faire et ce qui se passe réellement») • Sources de problèmes dans des contextes interculturels (manque de connaissances sur la diversité culturelle, les préjugés, les stéréotypes, etc.) • La pensée créative • Obstacles à la pensée créative (blocs mentaux, attitudes négatives, peur de l'échec, etc.) • Processus créatif de résolution de problèmes	multiculturelle et monoculturelle; • des spécificités et des éléments de la culture organisationnelle dans un environnement multiculturel • Avantages et défis des organisations multiculturelles dans le secteur du tourisme • Stratégies d'adaptation à une organisation multiculturelle • Impact de la culture organisationnelle sur le niveau individuel et importance du multiculturalisme pour le développement de carrière.

Compétences interculturelles dans le tourisme: Compétences clés et contenu					
A. Communication	B. Conscience interculturelle	C. Esprit d'équipe	D. Orientation des clients	E. Résolution de problèmes	F. Culture organisationnelle
Capacité de transmettre l'information de manière efficace à un tiers. Les chefs d'entreprise ayant de bonnes compétences en communication verbale, non verbale et écrite facilitent le partage de l'information entre les personnes au sein d'une entreprise à des fins commerciales.	Capacité de se tenir à l'écart de nous-mêmes et de prendre conscience de nos valeurs culturelles, de nos croyances et de nos perceptions	Travailler en collaboration avec un groupe de personnes afin d'atteindre un objectif	Groupe d'actions prises pour soutenir les besoins des clients afin d'assurer la satisfaction du client	Travailler malgré un problème pour arriver à une solution.	Valeurs et comportements qui contribuent à l'environnement social et psychologique unique d'une organisation.
progressivité, • Une communication efficace (motivation, contenu clairement défini, interprétation, ouverture d'esprit) • Obstacles à une communication interculturelle efficace • Modèles de communication efficace - stratégies de communication				(«regarder la même chose que tout le monde pense différemment») • Étapes du processus créatif de résolution de problèmes • Outils utilisés dans le processus de résolution de problèmes créatifs (remue-méninges, votes multiples, Mind-mapping, etc.)	

Unités et Acquis d'Apprentissage: Compétences Interculturelles dans le Tourisme

4.1. L'unité de compétence pour les compétences interculturelles dans le tourisme a une charge de travail de 60 heures, comprenant 30 heures de contact. Considérant que pour correspondre à l'objectifs EQF, une année complète d'apprentissage devrait correspondre à 60 points, les partenaires de CULTOUR ont assigné à cette unité de compétence, sur la base de sa charge de travail, 2 points ECVET:

UNITE DE COMPETENCES POUR LES COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME				
ACTIONS	CRITERE DE PERFORMANCE	HEURES DE CONTACT	CHARGE DE TRAVAIL	POINTS EQF
A. Communiquer avec un client d'origine culturelle différente	A.1 Ajuster le comportement à l'environnement interculturel spécifique A.2 Utiliser différents styles et stratégies de communication	7,5	11	2
B. Éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination envers les clients et les collègues ayant des origines culturelles différentes	B.1 Reconnaître son identité culturelle et celle d'autrui B.2 Reconnaître les habitudes et les habitudes culturelles des clients et des collaborateurs ayant des antécédents culturels différents B.3 Gérer les émotions associées à la diversité culturelle	2,5	5	
c. Coopérer avec des collègues ayant des origines culturelles différentes	c.1 Reconnaître la contribution et les besoins de chaque membre c.2 Assurer le lien entre les membres de l'équipe c.3 Respecter les idées des autres c.4 S'adapter au comportement des membres et aux changements souhaités par le groupe	5	11	
d. Faire des besoins et des attentes des clients une priorité des activités de l'entreprise	d.1 Reconnaître immédiatement les erreurs et prendre des mesures correctives d.2 Proposer des actions qui aideront les clients à répondre à leurs besoins et à leurs objectifs d.3 Mettre en œuvre de nouveaux plans ou actions, en tenant compte de leur impact sur les clients	5	11	
e. Résoudre un problème de dimension / racine interculturelle	e.1 Adapter le comportement aux situations de conflit interculturel spécifiques.	5	11	

UNITE DE COMPETENCES POUR LES COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME				
ACTIONS	CRITERE DE PERFORMANCE	HEURES DE CONTACT	CHARGE DE TRAVAIL	POINTS EQF
	E.2 Utiliser la (les) stratégie (s) de résolution de problèmes créatifs appropriée (s) dans un contexte interculturel spécifique.			
F. Discuter de la manière dont les facteurs culturels (valeurs, habitudes, normes, croyances, attitudes) influencent l'organisation, ses activités et ses membres	F.1 valoriser et tirer parti de la diversité sur le lieu de travail; F.2 Respecter les collègues et les clients d'origines culturelles diverses.	5	11	
TOTAL		30	60	2

Le tableau ci-dessous fournit une description complète des acquis d'apprentissage attendus:

UNITE DE COMPETENCES POUR LES COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME				
ACQUIS D'APPRENTISSAGE				
ACTIONS/ RESULTATS	SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES	CRITERE DE PERFORMANCE
A. Communiquer avec un client d'origine culturelle différente	Fondamentaux des différentes formes et moyens de communication interculturelle Fondamentaux des principes et conditions d'une communication interculturelle efficace	Catégoriser les facteurs déterminants de l'efficacité du processus de communication interculturelle Appliquer des stratégies de communication interculturelle adaptées à différents interlocuteurs	Choisir des moyens efficaces de communiquer avec les autres et / ou avec le public dans diverses situations Évaluer comment les autres influencent le comportement de chacun et vice versa	A.1 Adapter le comportement à l'environnement interculturel spécifique A.2 Utiliser différents styles et stratégies de communication
B. Éviter les stéréotypes, les préjugés et la discrimination envers les clients et les collègues ayant des origines culturelles différentes	Fondamentaux de l'identité culturelle Fondamentaux sur les concepts stéréotype, préjugé et discrimination	Identifier, observer, décrire et analyser son identité culturelle Identifier et analyser l'impact de l'identité culturelle sur d'autres cultures Identifier des stratégies pour la gestion des stéréotypes, des préjugés et des comportements discriminatoires Identifier les caractéristiques de la culture d'autrui afin d'identifier celles qui seront intégrées dans son identité culturelle	Faire une révision critique pour réfuter et surmonter les stéréotypes, les préjugés et les comportements discriminatoires Faciliter l'adaptation culturelle et l'intégration des clients et des collaborateurs ayant des antécédents culturels différents	B.1 Reconnaître son identité culturelle et celle d'autrui B.2 Reconnaître les habitudes culturelles des clients et des collaborateurs ayant des antécédents culturels différents B.3 Gérer les émotions associées à la diversité culturelle

UNITE DE COMPETENCES POUR LES COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME				
ACQUIS D'APPRENTISSAGE				
ACTIONS/ RESULTATS	SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES	CRITERE DE PERFORMANCE
C. Coopérer avec des collègues ayant des origines culturelles différentes	<p>Connaissance approfondie des règles de communication</p> <p>Principes et conditions fondamentaux de la gestion interculturelle et stratégies de coopération des équipes</p>	<p>Expliquer le concept de travail d'équipe, d'équipe multidisciplinaire, ses avantages, ses contraintes et ses principes de fonctionnement</p> <p>Identifier le succès du processus de communication interculturelle en équipe qui améliore les avantages et la dynamique sous-jacente</p>	<p>Réfléchir sur le rôle social, les attitudes et les comportements dans le contexte du travail d'équipe</p> <p>Évaluer soi-même, l'équipe et les résultats de leur travail</p>	<p>C.1 Reconnaître la contribution et les besoins de chaque membre de l'équipe</p> <p>C.2 Assurer le lien entre les membres de l'équipe</p> <p>C.3 Respecter les idées des autres</p> <p>C.4 S'adapter au comportement des membres et aux changements souhaités par le groupe</p>
D. Faire des besoins et des attentes des clients une priorité des activités de l'entreprise	<p>Connaissance fondamentale du marché du tourisme et des conditions</p>	<p>Caractériser la relation avec le client, la réception et le service à la clientèle avec des clients de différentes cultures</p> <p>Développer des stratégies et des approches pour adapter le service aux besoins / attentes spécifiques de chaque client</p> <p>Mettre en place un système de rétroaction des clients pour surveiller et évaluer la façon dont vous et votre zone de travail fonctionnez</p>	<p>effective Mettre en œuvre et gérer des moyens efficaces de surveiller et d'évaluer les préoccupations, les problèmes et la satisfaction des clients et d'anticiper les besoins des clients</p> <p>Adapter les actions professionnelles à différents clients</p>	<p>D.1 Reconnaître immédiatement les erreurs et prendre des mesures correctives</p> <p>D.2 Proposer des actions qui aideront les clients à répondre à leurs besoins et à leurs objectifs</p> <p>D.3 Mettre en œuvre de nouveaux plans ou actions, en tenant compte de leur impact sur les clients</p>

UNITE DE COMPETENCES POUR LES COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME				
ACQUIS D'APPRENTISSAGE				
ACTIONS/ RESULTATS	SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES	CRITERE DE PERFORMANCE
E. Résoudre un problème de dimension / racine interculturelle	<p>Connaissances fondamentales sur les sources possibles d'un problème dans des contextes interculturels.</p> <p>Connaissances fondamentales sur les stratégies, les étapes et les outils du processus créatif de résolution de problèmes.</p>	<p>Déterminer les éléments clés d'une situation problématique dans un contexte interculturel spécifique.</p> <p>Appliquer les stratégies créatives de résolution de problèmes acquises dans les environnements interculturels.</p>	<p>Adaptez, combinez ou créez des outils et des stratégies de résolution de problèmes créatifs pour répondre à des situations spécifiques ou inconnues.</p> <p>Transférer des expériences antérieures évaluant son propre comportement en vue d'affiner les stratégies individuelles pour les situations problématiques futures</p>	<p>E.1 Adapter le comportement aux situations de conflit interculturel spécifiques.</p> <p>E.2 Utiliser la (les) stratégie (s) de résolution de problèmes créatifs appropriée (s) dans un contexte interculturel spécifique.</p>
<p>Discuter de la manière dont les facteurs culturels (valeurs, habitudes, normes, croyances, attitudes) influencent l'organisation, ses activités et ses membres</p>	<p>Compréhension des différents éléments de la culture organisationnelle dans un environnement multiculturel</p> <p>Fondamentaux des différences entre l'organisation multiculturelle et monoculturelle;</p> <p>Compréhension de la culture et les avantages du multiculturalisme dans une organisation;</p>	<p>Découvrir, identifier et reconnaître les informations nécessaires liées au type de culture organisationnelle et à ses caractéristiques et éléments existants;</p> <p>Recueillir rapidement des informations pour les différentes cultures des membres de l'organisation en utilisant les informations acquises;</p> <p>Analyser l'influence des fonctions de la culture organisationnelle sur le niveau personnel.</p>	<p>Adapter efficacement les valeurs, les normes et les règlements dans une organisation multiculturelle;</p> <p>Adapter et mettre en œuvre efficacement les connaissances et les compétences acquises dans le développement de carrière personnel sur le lieu de travail actuel et futur.</p>	<p>F.1 Valoriser et tirer parti de la diversité sur le lieu de travail;</p> <p>F.2 Respecter les collègues et les clients d'origines culturelles diverses.</p>

UNITE DE COMPETENCES POUR LES COMPETENCES INTERCULTURELLES DANS LE TOURISME				
ACQUIS D'APPRENTISSAGE				
ACTIONS/ RESULTATS	SAVOIRS	APTITUDES	COMPETENCES	CRITERE DE PERFORMANCE
	Fondamentaux sur les fonctions de la culture organisationnelle au niveau personnel.			

RESSOURCES EXTERNES ET CONDITIONS DU CONTEXTE	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique: ordinateurs et logiciels pour l'enregistrement et le traitement de l'information. L'Internet; • Médias: e-mail, fax, téléphone; • Matériel de bureau; • procédures d'exploitation; Manuel qualité pour la prestation de services; • Plan stratégique d'organisation; • Rapports évaluant les impacts des actions de disséminations antérieures; • Rapports d'évaluation sur la qualité des services fournis; • Normes de sécurité et environnementales appliquées aux activités touristiques; • Livre de plainte; • manuels de soutien pour le service à la clientèle; • Environnement de travail (ex .: bureau d'organisation, hôtel, office du tourisme, restaurant, réception pour la réception des clients, etc.)...
--	---



COMBLER LES ECARTS DE COMPETENCES ET PROMOUVOIR LA MOBILITE DANS LES METIERS DU SECTEUR TOURISTIQUE GRACE A LA RECONNAISSANCE, LA VALIDATION ET L'AMELIORATION DES COMPETENCES INTERCULTURELLES :

PRODUCTION INTELLECTUELLE N: 2

CURRICULUM ECVET DES COMPETENCES INTERCULTURELLES POUR LES METIERS DU SECTEUR TOURISTIQUE



WWW.CULTOURPROJECT.EU



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.