

CONTRAT D'APPRENTISSAGE BREVET TECHNICIEN SUPÉRIEUR (BTS) TOURISME

Diplôme d'Etat de Niveau 5

Date de mise à jour : le 30/10/2024

Emplois ciblés : conseiller voyages, forfaitiste, conseiller billetterie, agent réceptif, agent d'escale, guide accompagnateur, agent d'exploitation, délégué réceptif, gestionnaire des allotements terrestres, gestionnaire aérien, chargé de marketing, chargé de communication, chargé de promotion, chargé d'édition, commercial, chargé de qualité / SAV

Objectifs :

Maîtriser la gestion de la relation avec les touristes individuels ou en groupe, élaborer une prestation touristique, gestion de l'information touristique, connaître des territoires touristiques, maîtriser la communication en langues étrangères.

Moyens pédagogiques :

- Documents supports de formations projetés
- Exposés théoriques
- Etudes de cas
- Mise à disposition des supports de cours
- Supports pédagogiques

Des formateurs
experts dans le
domaine du
tourisme

Suivi de la formation et évaluations :

- Feuilles de présence
- Evaluations des connaissances en cours de formation
- Examen blanc
- Examen national en fin de formation

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

Accès à la formation :

Prérequis : Accessible à toute personne titulaire d'un baccalauréat ou tout autre diplôme de niveau IV (2 langues vivantes dont l'anglais).

Offre accessible aux personnes en situation de Handicap avec mesures d'accompagnement spécifique.

Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat d'apprentissage à l'issue d'un entretien de motivation et de tests de positionnement

Validation des Blocs de compétences :

Examens écrits et oraux portant sur les matières enseignées au cours de la formation.

Dossier professionnel couvrant l'ensemble des activités étudiées en formation, évalué par un oral.

Poursuite d'études :

Licence professionnelle tourisme et loisirs sportifs, licence professionnelle métiers du tourisme et des loisirs, licence professionnelle commerce et distribution spécialisé conception et commercialisation de produits touristiques, licence professionnelle organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration, Bachelor tourisme, Master tourisme responsable, Master hôtellerie et tourisme,

Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

PROGRAMME BTS TOURISME

U1 - CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Durée : 120 heures d'enseignements

Objectif : appréhender et réaliser un message écrit et savoir communiquer oralement.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

U21 – COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES LVA : ANGLAIS

Durée : 132 heures d'enseignements

Objectif : Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interaction orales.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers
- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français
- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française
- Accompagner des touristes étrangers
- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère

U22 – COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES LVB : LANGUE VIVANTE B

Durée : 132 heures d'enseignements

Objectif : Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Accueillir et prendre en charge des clients étrangers
- Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français
- Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française
- Accompagner des touristes étrangers
- Suivre et fidéliser la clientèle étrangère

U3 – TOURISME ET TERRITOIRES

Durée : 216 heures d'enseignements

Objectif : tirer parti des potentialités environnementales, patrimoniales et culturelles d'un territoire donné.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles
- Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial
- Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique
- Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions
- Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire
- Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire
- Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques

U4 – GESTION DE LA RELATION CLIENTELE TOURISTIQUE

Durée : 268 heures d'enseignements

Objectif : gestion de l'espace d'accueil, conseiller et vendre des prestations touristiques, suivre la clientèle et accompagner les touristes.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Organiser l'espace d'accueil
- Accueillir le client
- Pratiquer une écoute active du client
- Caractériser la demande du client
- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
- Proposer une prestation touristique adaptée
- Finaliser la vente
- Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques
- Assurer le suivi de la vente
- Analyser la qualité de la prestation touristique vendue
- Prendre en charge un groupe de touristes

U5 – ELABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

Durée : 340 heures d'enseignements

Objectif : Analyser l'activité touristique, établir un diagnostic stratégique d'une organisation touristique, conception d'une prestation touristique, diffuser une prestation touristique.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Etablir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique
- Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme
- Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée
- Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée

- Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique donnée
- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
- Sélectionner les fournisseurs et prestataires
- Assembler les composantes de la prestation
- Négocier les composantes de la prestation
- Déterminer le coût de revient de la prestation
- Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale
- Rédiger l'offre
- Choisir des réseaux de distribution adaptés
- Sélectionner des supports de communication adaptés
- Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation

U6 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

Durée : 144 heures d'enseignements

Objectif : veille informationnelle, traitement de l'information, diffuser des informations, conserver les informations.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Assurer une veille informationnelle
- Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement
- Mettre à jour les bases d'information
- Produire de l'information utile à la décision
- Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible
- Archiver l'information
- Participer à la sécurisation du système d'information touristique

UF1 – BLOC FACULTATIF : LANGUE VIVANTE C

Durée : 96 heures d'enseignements

Objectif : Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières.

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Compréhension de documents
- Production et interactions orales

UF2 – PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION A L'ETRANGER

Durée : 48 heures d'enseignements

Objectif : Evaluer la capacité d'analyse du candidat, ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels dans des pays étrangers

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel
- Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français
- Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises

UF3 – BLOC FACULTATIF : PROJET DE SPECIALISATION

Durée : 48 heures d'enseignements

Objectif : évaluer la démarche entreprise par le candidat pour construire des compétences complémentaires aux compétences génériques du BTS

Dans ce module, vous réaliserez les activités suivantes :

- Analyser un contexte professionnel spécifique
- Construire un projet en respectant un cahier des charges imparti

MODALITÉS D’EVALUATIONS :

- Contrôle des connaissances

- 1 BTS Blanc annuel
- 2 conseils de classe annuels
- Réalisation de fiches professionnelles

CONDITIONS D'OBTENTION DU DIPLÔME :

Épreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée
E1 - Culture générale et expression	U1	2	Ponctuelle écrite	3 heures
E2 – Communication en langues vivantes étrangères		4		
- LVA : Anglais	U21	2	Ponctuelle orale	30 min
- LVB (1)	U22	2	Ponctuelle orale	30 min
E3 – Tourisme et territoires	U3	3	Ponctuelle écrite	3 heures
E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4	4	Ponctuelle orale	45 minutes
E5 – Elaboration d'une prestation touristique	U5	5	Ponctuelle écrite	4 heures
E6 – Gestion de l'information touristique	U6	3	Ponctuelle orale et pratique	40 minutes
EF1 – Langue vivante étrangère C (2)	UF1	1	Ponctuelle orale	20 minutes
EF2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2	1	Ponctuelle oral	20 minutes
EF3 – Projet de spécialisation	UF3	1	Ponctuelle orale	25 minutes

(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, japonais, portugais, russe.

(2) La langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A et B.

LISTE DES FORMATEURS

Nom, prénom	Diplôme(s) / qualification(s)	Expériences professionnelles
DAKICHE Mounira	LICENCE Lettres Modernes et Culture et Communication	<u>Enseignement</u> : professeur certifiée depuis 2013 avec obtention du CAPES <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Culture générale et expression
DUFOSSE Sébastien	DUT Techniques de Commercialisation Licence et Maîtrise Commerce-Vente	<u>Enseignement</u> : Enseignant dans le domaine logistique et commercial depuis 1998 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Enseignant depuis 1998
HENQUINET Alice	MASTER Grandes Ecole	<u>Enseignement</u> : Responsable pédagogique depuis novembre 2022 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Diplômée Ecole de Commerce
PALECKA Johanna	BACCALAURÉAT général Lettre et Philosophie Ecole de Commerce NEGOCIA	<u>Enseignement</u> : Professeur de français pendant 5 ans, professeur d'anglais depuis 2020 <u>Domaines Management Commercial Opérationnel</u> : Responsable de formation Europe