



BTS – TOURISME

Formation initiale et/ou continue

Le métier-les missions

Le diplôme BTS Tourisme couvre un vaste secteur d'activités dans lequel le titulaire du diplôme pourra exercer une variété de tâches et de missions. Les futurs diplômés du BTS Tourisme pourront développer et valoriser des compétences spécifiques liées à une orientation sectorielle et/ou fonctionnelle particulière(s) notamment au cours des périodes de stage et des ateliers de professionnalisation.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce l'activité exige un comportement et une tenue adaptés, dans le respect de la législation du travail, des règles d'éthique et de déontologie des professions du tourisme. Le/la titulaire du BTS Tourisme doit être particulièrement attentif à l'application des principes et dispositifs liés au développement durable.

Le/la titulaire du BTS Tourisme utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le contact avec les clients, le montage des projets ou l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont l'anglais.

Sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication le conduit à les mettre en œuvre de façon récurrente dans le cadre de son activité.

• Conditions d'accès

Prérequis :

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique, professionnel ou de tout autre diplôme de niveau 4 (ex IV) *(Décret du 21.03.2019 fixant les conditions d'admission en BTS)

Publics Concernés

Formation initiale : jeunes issus de Parcours Sup, titulaires d'une certification de niveau 4

Formation continue : personnes détentrices d'une certification de niveau 4 ; Demandeur d'emploi inscrit au Pôle Emploi, indemnisé ou non, Travailleur Non Salarié (TNS), Salariné, Jeune (16-25 ans), Personne en Situation de Handicap (PSH)

Objectifs (Compétences et aptitudes)

A la fin de la formation, les étudiants auront la capacité de mettre en œuvre les compétences attestées du métier dans les domaines suivants :

Gestion de la relation clientèle touristique

- Organiser l'espace d'accueil et accueillir le client
- Caractériser la demande du client
- Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés
- Proposer une prestation touristique adaptée
- Finaliser la vente et en assurer le suivi
- Analyser la qualité de la prestation touristique vendue
- Prendre en charge un groupe de touristes

Elaboration d'une prestation touristique

- Établir des liens entre l'évolution socio-économique ou juridique 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
- Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)
- Sélectionner les fournisseurs et prestataires
- Assembler et négocier les composantes de la prestation
- Déterminer le coût de revient de la prestation
- Rédiger l'offre

Gestion de l'information touristique

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

Modalités de certification

Conformément au règlement d'examen du référentiel

(Annexe II.C) :

- **E1 : Culture générale et expression** : Epreuve écrite (*coef* 2) (Durée 4h00)
- **E21 : Communication en langue vivante étrangère A** : anglais : Epreuve orale (*coef* 2) (Durée 30mn)
- **E22 : Communication en langue vivante étrangère B** : espagnol : Epreuve orale (*coef* 2) (Durée 30mn)
- **E3 : Tourisme et territoires** : Epreuve écrite (*coef* 3) (Durée 3h00)
- **E4 : Gestion de la relation clientèle touristique** : Epreuve orale (*coef* 4) (Durée 45 mn)
- **E5 : Elaboration d'une prestation touristique** : Epreuve écrite (*coef* 5) (Durée 4h00)
- **E6 : Gestion de l'information touristique** : Epreuve pratique et orale (*coef* 3) (Durée 40 mn)

Modalités d'évaluation

- Evaluation formative et auto-évaluation tout au long de la formation.
- Livret d'évaluation en cours de formation renseigné à partir des résultats des évaluations tout au long du parcours.
- Attestation de fin de formation, Certificat de réalisation, bilan individuel à la fin de la formation.

Méthodes mobilisées

Formation individualisée :

La méthodologie repose sur les principes fondateurs de l'éducation cognitive : individualisation dans les parcours proposés, les contenus dispensés, la pédagogie mise en œuvre et dans le suivi personnalisé des étudiants. Elle s'appuie sur la mise en œuvre de phases de travail individuelles et collectives à partir d'outils ludiques, attractifs et innovants (plateforme LMS, Serious Games, Approche par les Compétences...).

Coût de la formation

- **Formation initiale** : 4 500€/an (*Conditions de paiement : nous consulter*).
- **Formation continue** : Selon le statut, possibilité de financement via l'OPCO ou le Plan de développement des Compétences (Salariés), le CPF, le dispositif Transition Pro, le Plan Investissement Compétences (Demandeurs d'Emploi), ...

Accessibilité

• **Personne en Situation de Handicap (PSH) :**

Personnalisation du parcours et déploiement de moyens de compensation en centre comme en entreprise

- Des référents handicaps sont mobilisés pour accueillir et informer la personne, participer à l'organisation du parcours de formation, communiquer sur l'accessibilité, assurer le lien avec les partenaires...

Programme et Durée de la formation : la

durée totale du parcours est de 1 860 heures sur deux ans de formation

| Enseignements | 1 ère année (Volume annuel à titre indicatif) | 2 ème année (Volume annuel à titre indicatif) |
|--|--|--|
| Culture générale et expression | 60 h | 60 h |
| Langue vivante Etrangère A | 90 h | 90 h |
| Langue vivante Etrangère B | 90 h | 90 h |
| Tourisme et Territoire | 150 h | 120 h |
| Gestion de la relation clientèle touristique | 150 h | 180 h |
| Élaboration d'une prestation touristique | 210 h | 210 h |
| Gestion de l'information touristique | 90 h | 90 h |
| Atelier de professionnalisation | 90 h | 90 h |
| Total | 930 h | 930 h |

Stages en milieu professionnel

Formation initiale et continue (Dispositions communes aux deux voies)

- Durée totale : **14 semaines** pouvant être réparties sur chaque année de formation en deux ou trois périodes.
- Stage **obligatoire**,
- **Modalités** : il se déroule dans tout type d'organisation, quel que soit son secteur d'activité,
- **Organisation** : La première période de stage est de quatre semaines consécutives en 1^{ère} année et se déroule au cours du 1^{er} semestre.
Les autres périodes de stage se déroulent durant la 2^{ème} année.

Délais d'accès :

Formation initiale : Les délais d'accès sont corrélés au planning imposé par Parcours Sup

Formation continue : Information/réponse suite candidature : le candidat sera informé dans les jours suivants la dernière ICOP et/ou RDVIP