

## COURS PAR VISIOCONFERENCE



## PROGRAMME DU BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR - TOURISME

**L'Objectif du BTS TOURISME** est de former des professionnels maîtrisant à la fois les langues, les techniques de relation avec la clientèle.

Les diplômés en BTS Commercial International ont pour mission d'intervenir dans le processus conduisant de la production à la vente de voyages et de séjours :

- entre en relation avec les clients (français et étrangers), les informe, les conseille sur les caractéristiques des destinations ;
- assure les transactions informatiques et la facturation, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication ;
- assemble, négocie le cas échéant, des offres touristiques et élabore les supports de vente,
- participe à la gestion commerciale du point de vente de produits touristiques.

### Niveau requis

Etre titulaire du Baccalauréat ou avoir suivi la scolarité complète y conduisant.

### Capacités et compétences exigées

L'étudiant devra maîtriser plusieurs langues étrangères, être ouvert à l'interculturel, utiliser des technologies de l'information et de la communication, se déplacer à l'étranger ainsi que respecter la législation et les règles éthiques et de déontologie. -connaissances dans les domaines : - économique, juridique, commercial.

### Qualités personnelles

amabilité, diplomatie, facilité de contact, méthode, rigueur, sens de l'organisation, esprit d'initiative, autonomie, appréciation des langues, sens des responsabilités, dynamisme, vivacité d'esprit, curiosité, discrétion, honnêteté, bonne présentation.

### Emplois visés

Les métiers visés sont très diversifiés et aux statuts hétérogènes : Le conseiller voyages, Le forfaitiste expérimenté, Le conseiller voyages expérimenté, Le conseiller billetterie, L'agent réceptif, L'agent d'escale...

### Débouchés

Après une expérience professionnelle réussie

dans un ou plusieurs emplois décrits précédemment, les titulaires du BTS peuvent envisager de devenir : responsable d'équipe, responsable d'office, responsable d'agence(s), responsable de plateau ou chef de produit. Au-delà de l'expertise technique en lien avec le domaine d'activité, ces emplois exigent des compétences managériales, administratives et comptables afin d'assurer la direction et la gestion courante des unités qui leur sont confiées.

### Suite parcours

Une fois le diplôme obtenu, le titulaire du BTS Tourisme pourra continuer ses études en effectuant :

- une licence professionnelle hôtellerie et tourisme
- une licence professionnelle responsable internationale de structure de loisirs d'accueil et de voyage
- un Bachelor professionnelle guide accompagnateur
- un Bachelor tourisme.

### Passerelle / équivalence

La passerelle entrante en BUT3, permet à des étudiants disposant d'un Bac+2, ou plus, de s'intégrer dans une formation diplômante de grade Licence en capitalisant la ou les année(s) d'études déjà réalisée(s).

### Délai d'accès

Date limite d'inscription 15 Décembre 2023

### Rythme hebdomadaire

2 jours de cours et 3 jours en entreprise

### Durée de la formation

2 ans soit 1200 heures

### Début et fin de la formation

### Tarif du contrat :

- D'apprentissage ➡ selon la convention
- De professionnalisation ➡ selon convention
- Privé ➡ session 2023-2024 **3000€**  
➡ session 2024-2025 **3000€**

## Formation en milieu professionnel

### **OBJECTIFS**

La période en entreprise doit permettre à l'étudiant :

- permettre de mobiliser de façon intégrée et transversale les compétences et savoirs associés,
- approfondir un ensemble de compétences génériques en privilégiant, dans la réflexion et dans l'action, certaines situations professionnelles en lien direct avec la spécialisation choisie par l'étudiant
- suivre, et infléchir si nécessaire, l'évolution de l'étudiant dans son parcours de professionnalisation

Il vise l'acquisition de compétences opérationnelles par la mise réelle en situation de travail

## Discipline – Contenu de la formation

### **MATIERES GENERALES**

#### **CULTURE ET EXPRESSION FRANÇAISE**

Acquisition de techniques précises d'expression écrite et orale :

- Exposés oraux
- Analyse et résumé d'un texte
- Comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés
- Constitution et analyse d'une argumentation
- Composition d'un essai à partir de textes ou de documents
- Rédaction d'une lettre, d'un rapport, d'un compte rendu, d'une note

#### **LANGUE VIVANTE ANGLAIS**

- Exploitation de la documentation afférente aux domaines techniques et commerciaux
- Compréhension orale d'informations ou instructions à caractère professionnel et maîtrise de la langue orale au niveau de l'échange y compris au téléphone
- Expression écrite, prise de notes, rédaction de comptes rendus, de lettres, de messages de brefs rapports
- Utilisation efficace des dictionnaires et ouvrages de référence appropriés

#### **CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE**

Le droit des contrats, formes juridiques des entreprises, droit du travail, droit des consommateurs

- L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux
- Les relations de travail dans l'entreprise : les relations individuelles et collectives
- Propriété industrielle, droit à la concurrence.
- Entrepreneurat et direction des entreprises ; Définition et mise en œuvre de la stratégie
- Choix et adaptation de la structure ; Mobilisation et optimisation des ressources ; Les Stratégies
- Financement des activités
- Les fondements de la connaissance économique
- Les fonctions économiques : la production, la répartition, la consommation et l'épargne.
- Le financement de l'économie : la monnaie, le système monétaire
- La régulation (par le marché, par l'état et les politiques économiques)
- Les relations économiques internationales, L'économie mondiale

### **MATIERES PROFESSIONNELLES**

## MANAGEMENT DES ENTREPRISES

- Entrepreneuriat et direction des entreprises ; Définition et mise en œuvre de la stratégie
- Choix et adaptation de la structure ; Mobilisation et optimisation des ressources ; Les Stratégies
- Financement des activités

## ECONOMIE

- Les fondements de la connaissance économique
- Les fonctions économiques : la production, la répartition, la consommation et l'épargne.
- Le financement de l'économie : la monnaie, le système monétaire
- La régulation (par le marché, par l'état et les politiques économiques)
- Les relations économiques internationales, L'économie mondiale

## GESTION DE LA RELATION DE LA CLIENTELE TOURISTIQUE

- Gestion de l'espace d'accueil Administration des ventes
- Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client
- Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil
- Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente
- Suivi de la clientèle : suivi de la prestation
- Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service
- Accompagnement des touristes

## ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE

- Analyse du cadre de l'activité touristique
- Diagnostic stratégique d'une organisation touristique
- Conception d'une prestation touristique
- Diffusion d'une prestation touristique

## GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

- Veille informationnelle
- Traitement de l'information
- Diffusion d'informations au public cible
- Conservation de l'information

## TOURISME ET TERRITOIRE LE TOURISME ENTRE MONDIALISATION ET DEVELOPPEMENT DURABLE

- la maîtrise de supports et d'outils techniques
- une approche par études de cas, de territoires d'échelle variable, choisis autant en France que dans les principaux bassins touristiques mondiaux.
- Participation au contrôle de gestion
- Participation au développement commercial national ou international
- Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

## METHODES PEDAGOGIQUES

- **Méthodologie**

-Présentation orale-regroupement en ateliers de travail-réunion-mise à disposition d'ordinateurs-vidéo projecteur-connexion-programme.

- **Préparation des dossiers supports aux épreuves d'examen**

-Analyse des situations professionnelles

- **Entraînement aux épreuves d'examen**

-Expression écrite appliquée aux situations - Communication orale professionnelle

## EVALUATIONS

### Modalités

Quatre semaines d'examen sur deux ans -.une semaine d'examen blanc par semestre-en présentiel.

## BLOCS DE COMPETENCES

Validation possible par bloc de compétences

BC 1- Gestion de la relation de la clientèle touristique; BC 2- Élaboration d'une prestation touristique;  
BC 3- Gestion de l'information touristique;

## Règlement d'examen

DETAILS DES EPREUVES BTS TOURISME	COEF	FORME	DUREE
E1 Culture générale et expression	2	écrite	4h
E2 Communication en langues vivantes étrangères LVA : anglais LVB (1)	4 2 2	orale orale	30 min 30 min
E3 Tourisme et territoires	3	écrite	3h
E4 Gestion de la relation clientèle touristique	4	orale	45 min
E5 Élaboration d'une prestation touristique	5	écrite	4h
E6 Gestion de l'information touristique	3	orale et pratique	40 min
<b>Epreuve facultative</b>			
EF1 Langue vivante étrangère C (2)		orale	20 min
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger		orale	20 min
EF3 Projet de spécialisation		orale	25 min

(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe. (2) La langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A et B.

### Dates de session

**Début** : Octobre 2023

**Fin** : Juillet 2025

**Durée** : 1200 Heures de cours en alternance

**Horaires** : Mercredi et Jeudi : 7 H – 14h 30

Samedi : 8 H – 12 H

**Lieu** : Route des Hotels

2 Résidence Creole Bat 1

Pointe de la Verdure

97190 LE GOSIER GUADELOUPE